



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Openbare Europese aanbesteding

“Governance, Risk & Compliance (GRC)”

Versie : 1.1
Kenmerk : IUC24-002
Datum : 14-11-2024

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding	4
Hoofdstuk 2. Functionals	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Bibliotheek	9
2.3 Compliance	10
2.4 Risicomanagement	10
2.5 Controles	11
2.6 Bevindingenregister	12
2.7 Rapportage en dashboards	12
Hoofdstuk 3. IV kaders / Non-functionals	15
3.1 Opbouw van de oplossing	15
3.2 Wetgeving / AVG / (Persoons)gegevens	17
3.3 Beveiliging - algemeen	17
3.4 Beveiliging – Belastingdienst specifiek	19
3.5 Presentatie van de Oplossing	20
3.6 Gebruiksvriendelijkheid	20
3.7 Autorisatie en Authenticatie	21
3.8 Bewaken van de oplossing	22
3.9 Testen van de oplossing	23
3.11 Notificaties	23
3.12 Kaders operationele fase	23
3.13 Dashboarding / rapportages	24
Hoofdstuk 4. Integriteit	25
4.1. Business Etiquette	25
Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	26
5.1. Milieu & Klimaat	26
5.2. Ketenv verantwoordelijkheid (ISV)	27
5.3. Social return	27
Hoofdstuk 6. Juridische kaders	29
Hoofdstuk 7. Prijsstelling	30
7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen	30
7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijzenformulier”	30

7.3.	Indexering Prijs.....	31
Hoofdstuk 8.	Documentatie, Opleiding en Consultancy	33
8.1.	Documentatie.....	33
8.2.	Opleiding	33
Hoofdstuk 9.	Voorbereiding- en Implementatiefase.....	35
9.1.	Voorbereiding	35
9.2.	Implementatie.....	36
9.2.1.	Implementatie OpenShift.....	37
9.3.	Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	37
Hoofdstuk 10.	Operationele fase	38
10.1.	Onderhoud en Support	38
10.2.	Documentatie, Opleiding en Consultancy.....	44
10.3.	Factureren en bestellen	44
10.4.	Kaders voor (re)transitie	45

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding “Governance, Risk & Compliance (GRC)” (hierna Oplossing) met kenmerk IUC24-002. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Hoofdstuk 2. Functionals

2.1 Algemeen

De Opdrachtgever heeft behoefte aan een Oplossing voor een betere ondersteuning van de bedrijfsprocessen Governance, Risk en Compliance. In het onderwerp algemeen zijn in generieke zin de functionele eisen van de Opdrachtgever beschreven waaronder structuren en Workflowmanagement.

GUE 1.	De Oplossing heeft Rollen met betrekking tot de PDCA-workflow, zodat de Three lines ingericht kunnen worden (RASCI).
GUE 2.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Eigenaren en Uitvoerders toe te wijzen aan Acties.
GUE 3.	De Oplossing biedt de mogelijkheid dat Acties door Eigenaren kunnen worden gedelegeerd.
GUE 4.	In de Oplossing is het mogelijk om Eigenaren en Entiteiten te koppelen aan Processen, Doelen, Risico's, onderdelen van Processen en Kaders.
GUE 5.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een link te leggen naar procesbeschrijvingen, bijvoorbeeld door middel van een hyperlink.
GUE 6.	In de Oplossing is het mogelijk om een Proces, Risico, Control (PRC)-structuur aan te brengen.
GUE 7.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Doelen te koppelen aan Entiteiten, Processen en Kaders.
GUE 8.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een Matrixstructuur (Lijn- en Ketensturing) in te richten en volgens deze structuur te werken aangaande Processen en Kaders.
GUE 9.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Processen te koppelen aan Entiteiten.
GUE 10.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Doelen vast te leggen en te categoriseren.
GUE 11.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Processen, Risico's, beheersmaatregelen en Controles te Cascaderen naar verschillende niveaus.
GUE 12.	De Oplossing moet een directe link kunnen maken tussen een Proces/Doel met een Risico en bijbehorende beheersmaatregel.
GUE 13.	De Oplossing biedt een Drill-down functie voor Processen en Entiteiten (waarbij Hoofdstructuur en Onderliggende structuren zijn te splitsen).
GUE 14.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om uitkomsten (van onder meer Risicoanalyses en Controles) op te kunnen tellen en aggregeren naar een hoger gelegen organisatieniveau/procesniveau mede ten behoeve van het inzicht voor Eigenaren.
GUE 15.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Doelstellingen te Cascaderen naar onderliggende niveau's vanuit zowel Lijn- als Ketensturing en dit te kunnen aggregeren naar bovenliggende niveaus.

GUE 16.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om geautomatiseerd herinneringen te sturen naar minimaal de Uitvoerders aangaande nog uit te voeren Acties. De frequentie van deze herinneringen zijn door de Opdrachtgever zelf in te stellen.
GUE 17.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Workflowmanagement in te kunnen richten en uit te kunnen voeren voor tenminste het registeren, delegeren, beheren en goedkeuren van bevindingen en Acties.
GUE 18.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Workflowmanagement toe te passen ten behoeve van tenminste het uitvoeren van het risicomanagementproces, compliancemanagement (zoals BIO en ISO 27001/2) beheren van Controles, uitvoeren van Acties en opvolgen van bevindingen.
GUE 19.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om veranderingen in organisatie, Kaders, Processen en Risico's te kunnen vastleggen en volgen middels Versiebeheer.
GUE 20.	De Oplossing koppelt unieke identificatienummers aan onder meer Risico's, Controles, bevindingen en Acties.

W 1**Additionele gebruikersfunctionaliteiten**

Opdrachtgever heeft grote ambities met de Implementatie van GRC binnen de organisatie. Verschillende soorten Gebruikers hebben wensen geuit die het gebruik van de Oplossing of de ondersteuning van de Processen zouden vergemakkelijken.

Vraag:

In deze Wens wordt van Inschrijver gevraagd om aan te geven bij welke van de onderstaande gebruikerswensen de aangeboden Oplossing op enigerlei wijze kan ondersteunen, danwel daar op de een of andere manier functionaliteit voor biedt.

1. De Oplossing biedt de mogelijkheid om een beschrijving of toelichting toe te voegen aan Doelstellingen.
2. De Oplossing biedt een kennisbank/hulppagina voor de Gebruikers van de GRC-oplossing waarin onder meer zijn op te nemen bijvoorbeeld handleidingen en Instructies. Deze kennisbank/hulppagina is door de Opdrachtgever zelf te wijzigen,
3. De Oplossing heeft een context-gevoelige hulpfunctie,
4. De Oplossing biedt de mogelijkheid om de uitkomsten van vorige Risicoanalyses te kopiëren en te bewerken,
5. De Oplossing biedt de mogelijkheid om Risicobereidheid toe te voegen en te wijzigen,
6. De Oplossing biedt de mogelijkheid om beheersmaatregelen op verschillende manieren te kunnen typeren, waaronder de typering 1. automated, manual en IT-dependent en 2. preventief, detectief en correctief,
7. De Oplossing ondersteunt het geautomatiseerd kunnen verwijderen van gearchiveerde Gegevens op basis van door de Opdrachtgever in te stellen selectiecriteria.
8. Beheersmaatregelen moeten per organisatieonderdeel kunnen worden getoond, met daarbij de aanduiding voor het voldoen aan de opzet (beschreven), het bestaan (geïmplementeerd) en de werking (effectiviteit) van de beheersmaatregel,
9. De Oplossing biedt de mogelijkheid om voor beheerdoeleinden een importfunctionaliteit te hebben, en
10. Mogelijkheid tot het koppelen aan/met andere aan (GRC gerelateerde) applicaties middels (REST)API.
11. De Oplossing biedt de mogelijkheid om bestanden op een locatie buiten de GRC-Applicatie weg te schrijven middels standaard file sharing protocollen.

De beoordelingscriteria voor deze Wens zijn:

- Het betreft in totaal 11 gebruikerswensen. Vanaf invulling van twee (2) gebruikerswensen wordt er één (1) punt gescoord. Voor elke verdere invulling van een gebruikerswens wordt er één (1) extra punt gescoord. In totaal kunnen er tien (10) punten met deze Wens gescoord worden.
- De gevraagde summiere beschrijving wordt niet gescoord.

Verwachting

Van Inschrijver wordt verwacht aan te geven of voldaan kan worden en, zo ja, zeer summier (in maximaal 50 woorden, welke niet wordt gescoord) te beschrijven hoe dat in de Oplossing gedaan kan worden.

De waardering voor deze Wens is:

- U kunt maximaal 10 punten scoren op deze wens. Vanaf invulling van twee (2) gebruikerswensen wordt er voor elke gebruikerswens die uw Oplossing ondersteunt één (1) punt gescoord.

	Voorbeelden: - U ontvangt 0 van de 10 punten indien de Oplossing geen van de gebruikerswensen ondersteunt. - U ontvangt 3 van de 10 punten indien de Oplossing 4 van de gebruikerswensen ondersteunt. - U ontvangt 6 van de 10 punten indien de Oplossing 7 van de gebruikerswensen ondersteunt. - Etc.
--	---

W 2	Gebruiksvriendelijkheid algemeen De Opdrachtgever wenst dat het gebruik van de Oplossing intuïtief en uitnodigend is. De Opdrachtgever wil de gebruiksvriendelijkheid van de Oplossing beoordelen op basis van een filmpje ondersteund met een tekstuele toelichting. De film en toelichting dient inzicht te geven in de wijze waarop bepaalde acties in de Oplossing worden uitgevoerd. Vraag: De Opdrachtnemer levert een videobestand aan van maximaal vijf (5) minuten, ondersteund met een tekstuele toelichting van maximaal 5 A4 waarin aangetoond wordt hoe de volgende use cases in de Oplossing werken: • Een medewerker van de Belastingdienst wil Compliance-onderwerpen vastleggen, de voortgang monitoren en Rapportages aan het management opleveren, • Een medewerker wil uitkomsten van het risicomanagement proces vastleggen, • De ene medewerker wil een eerstelijnscontrole op beheersmaatregelen uitvoeren, de andere medewerker wil de tweedelijnscontrole uitvoeren en hierover een eindoordeel vastleggen, • Hoe is Workflowmanagement ingericht in de Oplossing? Laat zien hoe dit werkt met betrekking tot het uitvoeren van het 1) risicomanagementproces, 2) compliancemanagement (zoals BIO en ISO 27001/2), 3) beheren van Controles, en 4) uitvoeren van Acties en opvolgen van bevindingen. De beoordelingscriteria voor deze Wens zijn: • De mate waarin de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten, en • De mate waarin de Oplossing gemakkelijk in gebruik te nemen is door: - consistentie: in de Oplossing zijn schermen menu's, geluiden, etc. eenduidig vormgegeven, - behulpzaamheid: de Oplossing laat zien waar de Gebruiker is en waar de Gebruiker kan komen om het Doel te bereiken. De Oplossing zorgt ervoor dat overbodige handelingen en foutieve handelingen worden voorkomen. Verwachting De Opdrachtgever verwacht van het antwoord van de Opdrachtnemer dat de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten, een realistisch beeld wordt gegeven van de werking van de Oplossing en de Gebruiker ondersteunt in het gebruik van de Oplossing door een hoge mate van consistentie en behulpzaamheid. De waardering voor deze Wens is: <table> <tr> <td>0</td><td>Zeer slecht;</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Slecht;</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Matig;</td></tr> </table>	0	Zeer slecht;	2	Slecht;	4	Matig;
0	Zeer slecht;						
2	Slecht;						
4	Matig;						

	7	Ruim voldoende;
	10	Uitstekend.

GUE 21. De Oplossing biedt de mogelijkheid voor Opdrachtgever tot het inrichten van verschillende (losstaande) organisatiestructuren.

GUE 22. Eenmaal vastgelegde informatie, waaronder begrepen Documentatie, relaties en Acties, blijft gerelateerd aan de omstandigheden, inrichting en voorwaarden (zoals specifieke normeringen) die geldig waren ten tijde van de vastlegging. Een nieuwe Release, nieuwe versie van een Bibliotheek of andere aanpassing heeft hier geen invloed op.

2.2

Bibliotheek

De Opdrachtgever wil een centrale en gestructureerde opslagplaats, waartoe de Gebruikers van de Oplossing toegang hebben. De Bibliotheek bevat onder meer:

1. Kaders en wet- en regelgeving die van toepassing zijn op de Belastingdienst,
2. Functionaliteit voor het selecteren van Risico's (bijvoorbeeld juistheid en functiescheiding) en beheersmaatregelen (bijvoorbeeld 'vier-ogen-principe') uit een vaste set, en
3. Een kennisbank / hulppagina voor de Gebruikers van de GRC-oplossing, waar alle informatie met betrekking tot GRC wordt opgeslagen en onderhouden. Denk hierbij aan Handreikingen en Instructies voor de Gebruikers. Voornoemde is belangrijk voor de consistentie en transparantie binnen de Belastingdienst.

GUE 23. De Oplossing beschikt over een Bibliotheek waarin onder meer de Kaders kunnen worden verrijkt (inclusief het aanvullen en wijzigen door de Opdrachtgever) met bijvoorbeeld Handreikingen, Templates en Instructies.

GUE 24. De Oplossing biedt een Bibliotheek met 'vaste' (in de zin van veel voorkomende) set van Risico's en beheersmaatregelen die door Gebruikers te selecteren zijn. Deze is door de Opdrachtgever te wijzigen.

GUE 25. De Opdrachtnemer zorgt dat Bibliotheken voor wet- en regelgeving op gebied van onder meer Informatiebeveiliging, privacy, AI, etc. ter beschikking worden gesteld en Update deze periodiek.

2.3 Compliance

Zoals de definitie van GRC al aangeeft gaat de C over Compliance. De GRC-oplossing moet ondersteuning bieden voor het in beeld krijgen, monitoren en Rapporteren over de nalevering van relevante wet- en regelgeving. De Belastingdienst moet voldoen aan wet- en regelgeving al dan niet doorvertaald in bijvoorbeeld Kaders. De Oplossing ondersteunt dit.

GUE 26.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Compliance-onderwerpen vast te kunnen leggen, monitoren en hierover te kunnen Rapporteren.
---------	--

GUE 27.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om te verwijzen naar relevante en actuele wet en regelgeving en/of Kaders, waaronder bijvoorbeeld BIO, AVG, Archiefwet en WPG.
---------	---

2.4 Risicomanagement

De Belastingdienst wil op systematische wijze Risico's beheren om bedreigingen te minimaliseren en kansen te benutten, waardoor de Belastingdienst beter in staat is om de Doelstellingen te bereiken, verantwoorde beslissingen te nemen en te voldoen aan externe en interne vereisten. De Oplossing ondersteunt dit.

GUE 28.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de uitkomsten van het risicomanagement proces te kunnen vastleggen.
---------	---

GUE 29.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Risicocategorieën aan te maken, selecteren en te kunnen wijzigen.
---------	---

GUE 30.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om handmatig Risico's en beheersmaatregelen aan Processen te kunnen toevoegen en wijzigen.
---------	---

GUE 31.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de Kans x Impact uit te drukken in een schaal (bijvoorbeeld Heatmap).
---------	---

GUE 32.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een Bruto- en Netto Risico scores te kunnen vastleggen inclusief een veld voor de toelichting of motivatie.
---------	---

GUE 33.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op meerdere proces- en organisatieniveaus uitkomsten van Risicoanalyses vast te kunnen leggen.
---------	--

GUE 34.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om ten aan zien van de risicobeschrijving minimaal vast te leggen oorzaak, gebeurtenis en gevolg.
---------	--

GUE 35.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de Risicorespons vast te leggen.
---------	--

GUE 36.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de Risicorespons te kunnen voorzien van nadere informatie (b.v. de mogelijkheid om een toelichting te kunnen geven op de Risicorespons).
---------	--

2.5 Controles

De mechanismen, Processen en procedures die de Belastingdienst implementeert om de naleving van onder meer Kaders, wet- en regelgeving en beleid te waarborgen, Risico's te beheersen en de effectiviteit van beheersmaatregelen te garanderen. De Oplossing ondersteunt hierbij.

GUE 37.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om eerste- en tweedelijnscontroles te kunnen uitvoeren op de beheersmaatregelen en hierover een eindoordeel vast te kunnen leggen.
GUE 38.	De Oplossing biedt de mogelijkheid dat zowel de eerste als de tweede lijn een eigen (eventueel afwijkend) eindoordeel kunnen geven.
GUE 39.	De Oplossing heeft een interne planningsfunctie, waarbij tenminste de mogelijkheid bestaat om Controles in te plannen, de uitvoering van de Controles te monitoren en hierover te Rapporteren.
GUE 40.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om aparte tijdschema's te kunnen aanmaken voor het plannen en het uitvoeren van eerste- en tweedelijnscontroles.
GUE 41.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bij de opzet van Controles nadere informatie te kunnen vastleggen aangaande onder meer Doel van de Controle, uit te voeren werkzaamheden en minimale bewijsmateriaal.
GUE 42.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om één beheersmaatregel te kunnen koppelen aan meerdere Risico's.
GUE 43.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om één Controle uit te voeren voor meerdere beheersmaatregelen.
GUE 44.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om controlevragen toe te voegen om de effectiviteit van beheersmaatregelen te kunnen controleren.
GUE 45.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een toelichting (door zowel voor de eerste als de tweede lijn) te kunnen vastleggen ten aanzien van de werkzaamheden die zijn verricht bij het beantwoorden van controlevragen.
GUE 46.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om naast het eindoordeel van de Controle een toelichting (door zowel voor de eerste als de tweede lijn) te kunnen geven.
GUE 47.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Controles te kunnen voorzien van een frequentie (bijvoorbeeld dagelijks, wekelijks, maandelijks, kwartaal en viermaands).
GUE 48.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de opzet van Controles te voorzien van nadere informatie aangaande onder meer het Doel van de Controle, uit te voeren werkzaamheden en het minimale bewijsmateriaal.

2.6 Bevindingenregister

Een gestructureerde vastlegging van onder meer bevindingen, Acties en opvolging. De Oplossing ondersteunt dit.

GUE 49.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bevindingen en Acties te kunnen vastleggen, prioriteren (bijvoorbeeld Laag, Midden en Hoog) en hierover te kunnen Rapporteren.
GUE 50.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bevindingen te kunnen vastleggen van tenminste niet-effectieve beheersmaatregelen (eerste- en tweedelijnscontrole), uitkomsten van Risicoanalyse en (externe) onderzoeken. Verwijzing naar (externe) onderzoeken kunnen worden vastgelegd middels een hyperlink.
GUE 51.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bevindingen te kunnen koppelen aan Entiteiten, Processen en assets.
GUE 52.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om verschillende type (bijvoorbeeld initiële en gewijzigde) deadlines te kunnen vastleggen ten aanzien van bevindingen en Acties
GUE 53.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de uitkomsten van een Oorzaakanalyse te kunnen vastleggen.
GUE 54.	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor Gebruikers om uit een Vaste lijst (in de zin van veel voorkomende) van Oorzaakcategorieën te kunnen selecteren.
GUE 55.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Oorzaakcategorieën bij de Oorzaakanalyse vast te kunnen leggen. Daarnaast biedt de Oplossing de mogelijkheid om ten aanzien van de Oorzaakanalyse nadere informatie te kunnen vastleggen.

2.7 Rapportage en dashboards

Het hebben van een gestructureerd en visueel overzicht van hetgeen in de GRC-oplossing is vastgelegd. De Oplossing ondersteunt dit.

GUE 56.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit diverse dwarsdoorsnedes te kunnen rapporteren. Ten minste vanuit ketens, meerdere niveaus lijnsturing, Risicocategorieën en complianceonderwerpen.
GUE 57.	De Oplossing biedt de mogelijkheid dat de Opdrachtgever zelfstandig (Custom) Rapportages en Dashboards kan opmaken, wijzigen en beschikbaar stellen voor gebruikers.
GUE 58.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Rapportages periodiek geautomatiseerd beschikbaar te maken voor Gebruikers.
GUE 59.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om inzicht te geven in de mate van beheersing d.m.v. Dashboards op ten minste de volgende niveaus: concern, keten en lijnorganisatie (en onderliggende niveaus).
GUE 60.	De Oplossing biedt op het niveau van Processen en Entiteiten de mogelijkheid om in één oogopslag (bijvoorbeeld grafisch weergegeven door middel van een diagram en/of kleuren) de mate van control inzichtelijk te maken, waarbij rekening wordt gehouden met de rol van de Gebruiker.

GUE 61.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de uitkomsten van Risico-identificatie en -analyse visueel in de Rapportage weer te geven, bijvoorbeeld door middel van het tonen van de relevante Heatmap.
GUE 62.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op basis van filters rapportages te kunnen samenstellen. Minimaal beschikbare filters zijn: de Oorzaakcategorieën bij de Oorzaakanalyse; Risicocategorieën; Entiteiten; bronnen.
GUE 63.	De Oplossing beschikt over Dashboard(s) om Gebruikers inzicht te geven in de voor de Gebruiker relevante Acties, zodat de voortgang kan worden gemonitord. De Acties bevatten tenminste de volgende informatie: type, deadline en status.
GUE 64.	De Oplossing biedt een Dashboard met inzicht in (gedelegeerde) Acties waarvan de Gebruiker Uitvoerder is.
GUE 65.	De Oplossing biedt de functionaliteit om periodiek geautomatiseerde overzichten met de voortgang van Acties te kunnen genereren.

W 3**Gebruiksvriendelijkheid Rapportages en Dashboards**

De Opdrachtgever wenst dat het gebruik van de Oplossing intuïtief en uitnodigend is. De Opdrachtgever wil de gebruikersvriendelijkheid van de Oplossing met betrekking tot Rapportages en Dashboards beoordelen op basis van een filmpje ondersteund met een tekstuele toelichting. De film en toelichting dienen inzicht te geven in de wijze waarop bepaalde acties in de Oplossing worden uitgevoerd.

Vraag:

De Opdrachtnemer levert een videobestand aan van maximaal vijf (5) minuten, ondersteund met een tekstuele toelichting van maximaal 3 A4 waarin aangetoond wordt hoe de volgende use cases in de Oplossing werken:

- Een medewerker wil enkele rapportages aanmaken met verschillende dwarsdoorsnedes. Hierbij moeten er in ieder geval een rapportage voor verschillende ketens, meerdere niveaus van Lijnsturing, Risicocategorieën en complianceonderwerpen opgesteld worden.
- Een medewerker wil zijn eigen (Custom) Rapportages en Dashboards inrichten, wijzigen en aan collega's beschikbaar stellen, en
- Verschillende soorten medewerkers (Rollen (CFO, lijn- en ketenmananagers, eerste en tweedelij risicomanagers/controllers) willen in één oogopslag inzicht krijgen in de mate van Control op het niveau van Processen en Entiteiten, op welke manier wordt dit grafisch ondersteund (door middel van bijvoorbeeld een diagram en/of kleuren) in de Oplossing?

De beoordelingscriteria voor deze Wens zijn:

- De mate waarin de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten, en
- De mate waarin de Oplossing gemakkelijk in gebruik te nemen is door:
 - consistentie: in de oplossing zijn schermen menu's, geluiden, etc. eenduidig vormgegeven,
 - behulpzaamheid: de oplossing laat zien waar de Gebruiker is en waar de Gebruiker kan komen om het Doel te bereiken. De Oplossing zorgt ervoor dat overbodige handelingen en foutieve handelingen worden voorkomen.

Verwachting

De Opdrachtgever verwacht van het antwoord van de Opdrachtnemer dat de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten, een realistisch beeld wordt gegeven van de werking van de Oplossing en de Gebruiker ondersteunt in het gebruik van de Oplossing door een hoge mate van consistentie en behulpzaamheid.

De waardering voor deze Wens is:

- | | |
|----|-----------------|
| 0 | Zeer slecht; |
| 2 | Slecht; |
| 4 | Matig; |
| 7 | Ruim voldoende; |
| 10 | Uitstekend. |

Hoofdstuk 3. IV kaders / Non-functionals

3.1

Opbouw van de oplossing

GUE 66.	De Oplossing moet bij aanvang draaien op een Windows server 2022 of Linux Red Hat server versie 8.
GUE 67.	Opdrachtgever is voornemens binnen het eerste jaar na aanvang van de Overeenkomst over te stappen naar een OpenShift omgeving, de Oplossing moet hiervoor geschikt zijn.
UE 1.	Opdrachtgever maakt gebruik van het meest recente, of de daarvoor gaande versie (N-1) van het OpenShift platform. De Oplossing moet hier blijvend geschikt voor zijn.
GUE 68.	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 69.	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.
GUE 70.	De Oplossing slaat bevindingen, Risico's, evidence en andere (Meta)data enkel lokaal (on-premise) op.
UE 2.	De Inschrijver levert de Oplossing als één integraal werkend systeem. Als de Oplossing bestaat uit deeloplossingen dan is de integratie en goede werking van deze oplossingen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Ook als gebruik wordt gemaakt van eventuele onderaannemers. Dit geldt ook voor omgevingen van Opdrachtnemer waarmee toegang wordt verkregen tot Gegevens of Programma(code) van de Oplossing.
GUE 71.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om in ieder geval per beheersmaatregel, Controle, bevinding en Actie meerdere bestanden (waaronder ten minste word, excel en pdf) via de GRC-Applicatie toe te voegen en op te roepen.
GUE 72.	(BIO 12.1.2.1, 14.2.1.1) De gangbare principes rondom 'Security By Design' en 'Security by Default' zijn uitgangspunt voor het ontwerp en de ontwikkeling van software en systemen ondersteund door een secure software development life-cycle. De Inschrijver dient een Secure Software Development proces te hanteren om te waarborgen dat de betreffende software veilig is ontwikkeld. De Inschrijver dient minimaal de volgende maatregelen te hebben geborgd: • Wijzigingenbeheer (wijzigingsadministratie, risicoafweging van mogelijke gevolgen, goedkeuringsprocedure, communicatie met Belastingdienst) is ingericht; • Het uitvoeren van statische en dynamische code analyse tijdens het ontwikkelproces is geborgd; • Secure coding guidelines zijn onderdeel van de ontwikkelrichtlijnen; • Toegang tot de source code is beperkt (need-to-know, least privileged).

UE 3.	In de Oplossing gebruikte Open Source-code en libraries van andere leveranciers bevatten geen bekende Kwetsbaarheden. Er wordt gebruik gemaakt van de meest recente veilige versies uit betrouwbare bron. Als er geen veilige versie beschikbaar is dan wordt dit gemeld als Beveiligingsincident conform de bestaande afspraken.
GUE 73.	Indien Oplossing (m.n. een mobiele applicatie) een webinterface met het internet heeft, maakt dit gebruik van door de markt aanbevolen instellingen. Bij het controleren van uw Oplossing via de website 'Security Headers' wordt minimaal een A behaald.
GUE 74.	(BIO 6.1.2.1, 9.4.1.1, 9.4.1.2, 9.4.4.1) Toegang tot de Oplossing en de Gegevens van de Belastingdienst gebeurt op basis van de principes need-to-know en least privilege. De Oplossing heeft de (technische) mogelijkheden om invulling te geven aan deze principes.
UE 4.	Indien er API-koppelingen bestaan in de Oplossing is de API-documentatie actueel, correct en wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan de Contractmanager van de Belastingdienst.
UE 5.	Indien er API-koppelingen zijn, dan zijn deze beveiligd. Dat geldt ook voor de bijbehorende authenticatiegegevens.
GUE 75.	Indien de Oplossing een App biedt voor mobile devices, zoals smartphones en tablets, dient de App te voldoen aan de aansluitvoorwaarden voor de AppStore van de Belastingdienst, te weten: Toegankelijkheid: - De mobiele app moet voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 niveau AA. - verantwoording middels een toegankelijkheidsverklaring. Configuratie - Apps moet geconfigureerd kunnen worden via het AppConfig best practices. Distributie - Apps moeten op een dusdanige manier aangeleverd worden zodat deze beschikbaar gesteld kunnen worden via Apple Business Manager en Managed Google Play.
GUE 76.	Indien de Oplossing een App biedt voor mobile devices, zoals smartphones en tablets dan dient de back-end en alle andere ICT-componenten die nodig zijn om de App te laten functioneren conform dezelfde uitgangspunten beveiligd te zijn als de rest van de Oplossing.
GUE 77.	In het geval dat er een Linux applicatie wordt aangeboden dient de Oplossing te voldoen aan de FHS standaard mbt bestanden voor Linux systemen.
GUE 78.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om voor beheerdoeleinden een export functionaliteit te hebben.
UE 6.	De installatie en Updates van de Oplossing kan uitgevoerd worden door medewerkers van de Belastingdienst door middel van installatiescripts/methodes die standaard zijn.

UE 7.	In de Oplossing is het mogelijk om bewijsmateriaal, en met name Controle-informatie, op te slaan.
-------	---

3.2 Wetgeving / AVG / (Persoons)gegevens

GUE 79.	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het archiveren van Gegevens op basis van door Opdrachtgever in te stellen voorwaarden, zoals b.v. na 5 of 7 jaar op basis van de archiefwet.
GUE 80.	De Oplossing beschikt over een functionaliteit voor aanpassen, verwijderen en bevriezen (locken) van Gegevens.
GUE 81.	De Oplossing kan geselecteerde Gegevens exporteren naar gangbare documentsoorten, bijvoorbeeld xlxs, csv, pdf en docx.
UE 8.	Indien Opdrachtnemer Gegevens verwerkt, worden deze verwerkt in lidstaten van de EU of een land met een door de EU goedgekeurd beveiligingsniveau. Gegevens van de Belastingdienst verlaten deze landen niet. Opdrachtnemer levert op verzoek documenten in die bewijzen dat verwerking in de hierboven genoemde landen plaatsvindt en deze landen nooit verlaat.
GUE 82.	Indien er Gegevens verwerkt worden door Opdrachtnemer én indien Opdrachtnemer of één van zijn Onderaannemers een eigenaar buiten de EU heeft, dan zijn maatregelen getroffen zodat (Persoons)gegevens alleen conform de in de EU geldige wetgeving aan overheidspartijen in andere landen ter beschikking gesteld kunnen worden. Er wordt inzage gegeven in welke partijen inzage in de Gegevens kunnen eisen. Indien Gegevens buiten de EU of EU goedgekeurde landen gedeeld moet worden, dan wordt gebruik gemaakt van Standard Contractual Clauses. Inschrijver levert indien van toepassing bij de Inschrijving een bewijs hiervan als Bijlage in.
GUE 83.	(BIO 15.1.3.1) Opdrachtnemer geeft op eerste verzoek inzicht in eventuele Onderaannemers en in welke landen deze Onderaannemers geregistreerd zijn.
UE 9.	Opdrachtnemer zal geen Gegevens voor eigen doeleinden delen dan wel verwerken, behalve na expliciete toestemming van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer openbaart welke Gegevens als strikt noodzakelijk worden beschouwd voor de uitvoering van de Overeenkomst.

3.3 Beveiliging - algemeen

UE 10.	Opdrachtnemer toont jaarlijks een ISO27001-certificaat (of een gelijkwaardig certificaat), inclusief de bijbehorende Statement of Applicability en auditrapportage(s). Deze certificaten zijn afgegeven door een hiervoor geaccrediteerde partij.
UE 11.	Opdrachtnemer overlegt voorafgaande aan uit te voeren werkzaamheden van de betreffende medewerker(s) een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (hierna VOG) of, ingeval bij niet ingezetenen, een gelijkwaardige verklaring.

UE 12.	(BIO 10.1.1.2, 13.2.2.4, 13.2.3.3, 18.1.5.1) Inschrijver committeert zich aan het gebruik van de Verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie in relatie tot de Oplossing. Het betreft de volgende standaarden: - Opdrachtnemer is in staat voor alle webverbindingen van de Oplossing HTTPS en HSTS toe te passen conform de richtlijnen van het NCSC. Er wordt alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd ("ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security"). Met de 'Qualys SSL Labs SSL Server Test' wordt minimaal een A- behaald. - Opdrachtnemer is in staat voor alle webverbindingen van de Oplossing HTTPS en HSTS toe te passen conform de richtlijnen van het NCSC. Er wordt alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd ("ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security"). Met de 'Qualys SSL Labs SSL Server Test' wordt minimaal een A- behaald. - Opdrachtnemer is in staat voor e-mailverbindingen met de Belastingdienst en/of burgers en/of bedrijven TLS, STARTTLS, DANE, SPF en DMARC toe te passen. De IP-adressen van verzendende systemen zijn geregistreerd als SPF-record in de DNS van de verzendende domeinnaam. Van inkomende e-mailberichten wordt de geldigheid van het verzendend IP-adres gecontroleerd tegen het IP-adres van de verzendende server. De policies voor SPF en DMARC zijn strikt geconfigureerd (SPF: "~all" en "-all", DMARC: "p=quarantine" en "p=reject"). STARTTLS is zodanig geconfigureerd dat alleen e-mailverkeer over TLS mogelijk is. TLS is geconfigureerd conform de richtlijnen van het NCSC ("ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security", er wordt alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd.). Alleen met nadrukkelijke toestemming van de Belastingdienst kan hier van worden afgeweken. Inschrijver gaat akkoord met het toepassen van wijzigingen op basis van wijzigingen bij het Forum van Standaardisatie.
UE 13.	[BBN1](BIO 6.1.1.1) Inschrijver heeft een gemandateerde contactpersoon specifiek voor het afhandelen van beveiligingsonderwerpen. Voor prio 1-Incidenten is deze contactpersoon 24/7 bereikbaar (buiten kantooruren evt. volgens een stand by-regeling).
UE 14.	Opdrachtnemer informeert de Belastingdienst onmiddellijk wanneer er een Kwetsbaarheid wordt geconstateerd of verwacht, betreffende de Gegevens en/of de Oplossing waar de Belastingdienst gebruik van maakt die ook in gebruik zijn bij andere klanten van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van de Kwetsbaarheid aangeven, de verwachte consequenties voor de Belastingdienst alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Dit proces zal beschreven worden in de DAP.
UE 15.	[BBN1](BIO 6.1.1.1) Inschrijver heeft gemandateerde contactpersonen specifiek voor het afhandelen van privacygerelateerde zaken.

	Deze contactpersoon is 24/7 bereikbaar (buiten kantoor tijden evt. volgens een stand by-regeling).
UE 16.	(BIO 16.1.3.1) Opdrachtnemer handelt via de Belastingdienst gemelde CVD (Coordinated Vulnerability Disclosure)-meldingen af conform het CVD-beleid van de Belastingdienst, voor meer informatie over het CVD-beleid, klik dan hier. Gemelde kwetsbaarheden worden conform het CVD-beleid afgehandeld. Dit proces zal op Verzoek beschreven en opgenomen worden in de DAP.

3.4 Beveiliging – Belastingdienst specifiek

UE 17.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de inzet door de Belastingdienst van een onafhankelijk A&P-testbedrijf en sluit een Vrijwaringsverklaring af per A&P-testbedrijf dan wel A&P-test.
UE 18.	Opdrachtgever zal bij een kritiek beveiligingsrisico (critical) de Oplossing mogelijk uit moeten zetten. Opdrachtnemer werkt, indien nodig, kosteloos mee met het opnieuw ingebruik nemen van de Oplossing, waarbij vertrouwelijkheid en integriteit van de Gegevens gewaarborgd is. Ook als er integratie van Gegevens van de Oplossing met Gegevens die tijdens de onbeschikbaarheid zijn gegenereerd, moet plaatsvinden. Op verzoek van Opdrachtgever worden nadere afspraken hierover opgenomen in de DAP.
UE 19.	[on-premise](12.1.4.1, 18.2.3.1) De Belastingdienst voert voor in productienaam, periodiek of na een significante Release een A&P-test uit conform de beschreven richtlijnen van de Belastingdienst. De precieze invulling van de A&P-test is afhankelijk van de situatie en wordt bepaald door de Opdrachtgever. Het kan een A&P-test zijn binnen de keten waar de Oplossing onderdeel van is. Eventuele Kwetsbaarheden die binnen de scope van de Opdrachtnemer vallen worden conform de richtlijnen van de Belastingdienst opgelost door Opdrachtnemer. In overleg worden relevante acties opgenomen in het Verbeterplan. Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee.
UE 20.	[on-premise] (BIO18.2.3.1) De Belastingdienst voert op haar kosten periodiek –bij voorkeur maandelijks– een Vulnerability scan uit op de Oplossing conform haar richtlijnen. Eventuele Kwetsbaarheden die binnen de scope van de Opdrachtnemer vallen, worden conform de richtlijnen van de Belastingdienst opgelost door Opdrachtnemer. In overleg worden relevante acties opgenomen in het Verbeterplan. Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee.

3.5 Presentatie van de Oplossing

UE 21.	De Oplossing voldoet aan de eisen van DigiToegankelijk (WCAG, meest recente versie). Indien bij Inschrijving nog niet wordt voldaan aan de eisen van DigiToegankelijk dan levert de Inschrijver een Roadmap/plan op waaruit blijkt dat de Oplossing binnen twee jaar zal voldoen aan deze eisen. Indien van toepassing wordt er in de SLA rapportage inzicht gegeven over de voortgang van de Roadmap hiervoor.
GUE 84.	De Oplossing biedt een gebruikersinterface in ten minste de Nederlandse taal.

3.6 Gebruiksvriendelijkheid

GUE 85.	De Oplossing heeft mechanismen om (gebruikers)fouten te voorkomen, zoals bijvoorbeeld het verbieden van onmogelijke/onlogische invoer en een 'weet je het zeker' pop-up bij niet-terugdraaibare Acties.
GUE 86.	De Oplossing heeft de mogelijkheid toe te voegen: velden met uni- dan wel multi-selectie mogelijkheid.
GUE 87.	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor de Opdrachtgever om zelf aan te geven welke velden optioneel dan wel verplicht zijn.
GUE 88.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de organisatiestructuur van de Belastingdienst op te nemen. Hierbij biedt de Oplossing de mogelijkheid tot inrichting van meerdere organisatorische hiërarchieën door Opdrachtgever, waaronder: - Hoger gelegen niveaus hebben inzicht in hun onderliggende niveaus, en - Lager gelegen niveaus hebben géén inzicht in hoger gelegen niveaus.

3.7 Autorisatie en Authenticatie

GUE 89.	De Oplossing biedt LTB (logisch toegangsbeheer) gebruikersprofielen op basis van RBAC (Role Based Access Control) waarbij rollen/profielen door Opdrachtgever gedefinieerd kunnen worden.
GUE 90.	De Oplossing sluit aan op de Single Sign On methode van Opdrachtgever, nu SAML 2.0 of OpenID Connect.
GUE 91.	(BIO 6.1.2.1) Het beheer van toegangsrechten voor de Oplossing, inclusief de bewaking van functiescheiding en het gebruik van groepsrollen, geschiedt vanuit door de Opdrachtnemer geboden (logisch) Identity Managementsysteem (IMS). Dit IMS dient gekoppeld te kunnen worden aan het door Opdrachtgever gebruikte IMS.
GUE 92.	(BIO 6.1.2.1, 9.2.1.2) Een gebruikersidentificatie (gebruikersaccount) is altijd één op één herleidbaar naar een Natuurlijk Persoon of een gedocumenteerd en geregistreerd systeem account.
GUE 93.	[BIO 9.4.3.1, 9.4.3.1-4] Wachtwoorden voldoen minimaal aan de eisen zoals gesteld in de BIO. 1) Algemeen (technisch afdwingen) a. Gebruik van wachtwoorden wordt geautomatiseerd afgedwongen b. Initiële wachtwoorden (inclusief die gereset zijn) zijn een Werkdag geldig en worden bij eerste gebruik gewijzigd. c. Eisen aan wachtwoorden worden geautomatiseerd afgedwongen. 2) indien geen MFA dan: a. Minimaal 12 posities, complex (nummers, klein, groot) b. Aantal foutieve inlogpogingen: 10. In dat geval: blokkering account c. Minimaal jaarlijks vernieuwen Indien het authenticatieproces is gekoppeld aan dat van de Belastingdienst dan zijn de richtlijnen van de Belastingdienst leidend.
GUE 94.	[BBN2](BIO 9.4.2.1) De Oplossing heeft een multi-factor authenticationmechanisme. Voor alle Gebruikers met verhoogde rechten (bijvoorbeeld: beheerrechten) is het gebruik verplicht. Voor andere Gebruikers kan de Belastingdienst dit mechanisme op basis van rol (laten) activeren.
GUE 95.	De Oplossing kan koppelen met één van de autorisatiebron van ADS (windows), RACF (mainframe), SAP IDM of IBM Notes.

3.8 Bewaken van de oplossing

UE 22.	[BBN1, on-premise](BIO 9.4.4.2, 12.4.2.4, 16.1.7.1) De Oplossing wordt volcontinu gemonitord en excepties worden gelogd conform 20200127-Standaard-Technische-beveiligings-logging-IV. In dit document, is onder andere, beschreven: • Datum en tijd; • IP-adres of hostnaam van het device dat de informatie logt; • IP-adres van het remote systeem (indien met een ander systeem wordt gecommuniceerd); • identificatie van de Gebruiker of het proces; • Beschrijving van de activiteit of gebeurtenis; • Het resultaat van de activiteit of gebeurtenis. Gebeurtenissen die gelogd moeten worden: • Authenticatie/autorisatie pogingen, inloggen en uitloggen; • Acties die betrekking hebben op gebruikersprofielen, bestanden en databases of systeemservices; • Transacties tussen systemen; • Activatie en/of de-active van beveiligingsfunctionaliteit; • Niet gespecificeerd gedrag van systemen en applicaties (uitzonderingen, fouten en storingen); • Beveiligingsincidenten. De logfunctie van de Oplossing kan gekoppeld worden aan de op de centrale logvoorziening van de Belastingdienst. Op dit moment is dat Splunk. Afspraken worden gemaakt tijdens Implementatie en worden beschreven in de DAP.
GUE 96.	De Oplossing kan aansluiten op de standaard logging systemen van het platform zoals bijvoorbeeld de event log van windows.
GUE 97.	De Oplossing biedt de mogelijkheid het gehele besluitvormingsproces transparant en herleidbaar vast te leggen in een printbare rapportage/log. (Datamanipulaties zijn naar een persoon herleidbaar).

3.9 Testen van de oplossing

UE 23.	(BIO 12.1.4.) Indien Inschrijver productiedata van Opdrachtgever gebruikt ten behoeve van testen geldt deze eis. Inschrijver dient dan gebruik te maken van gescheiden Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-en Productieomgevingen. In de Productieomgeving wordt niet getest. Productiegegevens worden alleen gebruikt in de Productieomgeving. Het niveau van Beveiliging en technische inrichting van de Acceptatieomgeving is gelijk aan die van de Productieomgeving. Programmacode wordt op een gecontroleerde manier van omgeving tot omgeving getransporteerd. Alleen met expliciete toestemming van de Belastingdienst (dataeigenaar) kan hiervan worden afgeweken met toepassing van goedgekeurde (aanvullende) waarborgen.
--------	---

3.11 Notificaties

GUE 98.	In de lijst van Gebruikers van de Oplossing moet óók het e-mail adres van de Gebruikers worden opgeslagen tbv notificatiemogelijkheden. De Opdrachtgever kan de adressenlijst zelfstandig actualiseren.
GUE 99.	Bij een delegatie van een Actie krijgt de Uitvoerder een notificatie hiervan via de mail.
GUE 100.	De Oplossing moet een notificatie kunnen versturen vanuit een zelf te definiëren mailadres, bijvoorbeeld @Belastingdienst, @Toeslagen en @Douane.

3.12 Kaders operationele fase

UE 24.	In de Oplossing moet 20% van de Gebruikers Concurrent kunnen werken.
UE 25.	[on-premise](BIO 12.3.1.4, 12.3.1.5) Back-up & restore Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoering van back-ups. De Oplossing maakt het mogelijk dat een back-up kan worden gemaakt van de Gegevens, het Programma en de Configuratiegegevens. De RPO is vastgesteld op 28 uur.
UE 26.	[on-premise](BIO 12.3.1.4, 12.3.1.5) De Belastingdienst voert periodiek een Backup & Restore-test uit. Afwijkingen worden indien voor Opdrachtnemer relevant gemeld. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan het implementeren van eventuele verbeterpunten die van toepassing zijn op de Oplossing zelf.
UE 27.	[BBN2][on-premise] (BIO 11.1.4.2, 17.1.3.1) De Opdrachtgever voert periodieke Calamiteitentesten uit. Het kan een continuïteitstest zijn binnen de keten waar de Oplossing onderdeel van is. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan het implementeren van eventuele verbeterpunten voortkomende uit deze testen die van toepassing zijn op de Oplossing zelf.

3.13 Dashboarding / rapportages

GUE 101.	De Oplossing heeft een marktconforme reactietijd voor gebruikersinteracties en het genereren van Rapporten.
UE 28.	Het (laten) creëren van Rapportages mag niet ten koste van het 'normale' gebruik en/of performance van de Oplossing gaan.
GUE 102.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om Rapportages te kunnen exporteren. Een van de volgende formaten is ten minste mogelijk: .docx, .xlsx, of .csv.

Hoofdstuk 4. Integriteit

4.1. Business Etiquette

Opdrachtgever maakt graag gebruik van de kennis en innovatieve kracht uit de markt. Daarvoor werkt de Opdrachtgever samen met leveranciers. In deze samenwerking speelt u dus een essentiële rol. Opdrachtgever vindt onpartijdigheid en transparantie belangrijk. Daarom maken we afspraken hierover: onze Business Etiquette.

UE 29.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 4 van het Beschrijvend Document.
--------	--

Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

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

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

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

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

5.1. Milieu & Klimaat

W 4	Duurzaam vervoer Geef aan of alle vrijgekomen CO₂ vanwege dienstreizen van medewerkers van de Inschrijver 100% gecompenseerd wordt. Alleen CO₂-credits worden geaccepteerd waarvoor de CO₂-reductie is gerealiseerd conform de richtlijnen van de CDM-methodologie. Het Clean Development Mechanism (CDM) stelt eisen aan het vastleggen van de uitgangssituatie en aan de monitoring van een CDM-mitigatie project met als doel de hoeveelheid Certified Emission Reductions (CER's) veroorzaakt door het project te bepalen. Deze methodologie is ook van toepassing op Verified Emission Reductions (VER's) en Emission Reduction Units (ERU's). Onder CO₂-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO₂-equivalenten) door het vastleggen van CO₂ in bomen of het voorkomen van CO₂-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. Voor CO₂-emissiefactoren voor buitenlandse dienstreizen gelden de waarden (well-to-wheel) zoals opgenomen op de website CO₂emissiefactoren.nl. De berekeningsmethodiek voor de vliegafstand wordt bepaald m.b.v. de IATA-code tabel. Het beoordelingscriterium voor deze Wens: De Inschrijver toont met een onderstaande mogelijke bewijsmiddelen aan dat aan het criterium is voldaan: - Een Gold Standard certificaat (Informatie over Gold Standard is verkrijgbaar via goldstandard.org (Engelstalig)); - Een ander gelijkwaardig certificaat; - Een ander gelijkwaardig bewijsmiddel. De waardering voor aspect 1 is: <table border="0"> <tr> <td>Niet alle vrijgekomen CO₂ vanwege dienstreizen wordt 100% gecompenseerd</td> <td>0 punten</td> </tr> <tr> <td>Alle vrijgekomen CO₂ vanwege dienstreizen wordt 100% gecompenseerd</td> <td>2,5 punten</td> </tr> </table>	Niet alle vrijgekomen CO ₂ vanwege dienstreizen wordt 100% gecompenseerd	0 punten	Alle vrijgekomen CO ₂ vanwege dienstreizen wordt 100% gecompenseerd	2,5 punten
Niet alle vrijgekomen CO ₂ vanwege dienstreizen wordt 100% gecompenseerd	0 punten				
Alle vrijgekomen CO ₂ vanwege dienstreizen wordt 100% gecompenseerd	2,5 punten				

W 5	Millieumanagementsysteem Opdrachtnemer beschikt over een ISO 14001 certificaat, of kan verifieerbaar aantonen dat er conform de ISO 14001 methodiek gewerkt wordt middels een rapport van een onafhankelijke instantie. De waardering voor dit aspect is: Opdrachtnemer werkt niet conform ISO 14001: 0 punten Opdrachtnemer is ISO 14001 gecertificeerd of werkt aantoonbaar conform deze methodiek: 2,5 punten
------------	---

5.2. Ketenverantwoordelijkheid (ISV)

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

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

GUE 103.	Inschrijver zal de sociale voorwaarden (Bijlage 3) op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst, maar niet eerder dan na het mededelen van de gunningsbeslissing, invullen en ondertekend aanleveren.
UE 30.	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • Opdrachtgever, www.belastingdienst.nl; • het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat; • het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

5.3. Social return

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

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

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

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

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

UE 31.	Na het tekenen van de Overeenkomst stemmen Partijen met elkaar af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan social return.
UE 32.	5% van het arbeidscomponent van de opdrachtsom wordt besteed ten behoeve van één of meer van de volgende Social Return doelgroepen in relatie tot deze opdracht. Als doelgroepen zijn onder meer te onderscheiden: • Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratie ondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen, • Werkloosheidwet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn, • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden, • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden, • Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden, • Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden, • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden, • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden, • Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden, • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers), • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties, en • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. In overleg met de contractmanager van Opdrachtgever kunnen doelgroepen toegevoegd of verwijderd worden. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever regelmatig over de door haar gekozen invulling van deze eis.
UE 33.	Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return toe. Dit periodiek verantwoordingsformulier social return is opgenomen als Bijlage bij de Overeenkomst.

Hoofdstuk 6. Juridische kaders

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

GUE 104.

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

Hoofdstuk 7. Prijsstelling

7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

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

- periodieke rapportages,
- periodiek overleg,
- inspecties,
- evaluaties,
- toekomstverkenningen,
- deelname aan begeleidings- en stuurgroepen,
- reis- en verblijfkosten voor externe bijeenkomsten,
- het verstrekken van de benodigde toegangscode voor gebruik van de Oplossing,
- Materialen en Documentatie vereist voor het gebruik van de Oplossing.

UE 34.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de Oplossing conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de Wensen, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
GUE 105.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffeerde Prijzen te zijn verwerkt.
UE 35.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.

7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage VIII “Prijzenformulier”

In Bijlage VIII. “Prijzenformulier” is een aantal tabbladen opgenomen welke door Inschrijver volledig ingevuld dienen te worden.

Tabblad samenvatting:

Het betreft hier een samenvatting van de hieronder genoemde tabbladen. De Opdrachtwaaarde betreft het totaal van de geoffeerde Prijzen per onderdeel voor de maximale looptijd van 20 jaar en exclusief eventuele indexering. In dit tabblad dient Inschrijver enkel de naam van de Inschrijver in te vullen.

Tabblad 1 – Implementatie:

In dit tabblad dient Inschrijver alle geel gearceerde velden in te vullen, te weten:

1. Vaste Prijs voor de Implementatie van de GOS-Oplossing;
2. Financiële onderbouwing van het Implementatieplan ten behoeve van de Implementatie.

Tabblad 2a – Gebruiksrecht Perpetual:

Inschrijver dient een keuze te maken voor tenminste 1 licentiemodel (Perpetual óf Subscription). Indien Inschrijver op basis van Perpetual een Inschrijving wil indienen, dan dient tabblad 2a ingevuld te worden. Binnen dit tabblad zijn 2 subkeuzes te maken, Inschrijver dient de geel gearceerde velden in te vullen op basis van de gemaakte keuze.

Optie 1 tabblad 2a. Kosten Perpetual o.b.v. aantal Gebruikers:

- Licentiekosten o.b.v. grondslag: Aanschafprijs per Gebruiker.

- Kosten Onderhoud & Support o.b.v. grondslag: prijs per jaar per gebruiker.
- Staffelkorting licenties op basis van aantal Gebruikers.
- Staffelkorting onderhoud & support op basis van aantal Gebruikers.

Optie 2 tabblad 2a. Kosten Perpetual Enterprise site licentie

- Aanschafprijs Enterprise site licentie (Perpetual).
- Kosten Onderhoud & Support per jaar.
- Korting op Onderhoud & Support Enterprise site licentie, naar rato aanpasbaar.

tabblad 2b – Gebruiksrecht Subscription¹:

Inschrijver dient een keuze te maken voor tenminste 1 licentiemodel (Perpetual óf Subscription). Indien Inschrijver op basis van Subscription een Inschrijving wil indienen, dan dient tabblad 2b ingevuld te worden. Binnen dit tabblad zijn 2 subkeuzes te maken, Inschrijver dient de geel gearceerde velden in te vullen op basis van de gemaakte keuze.

Optie 1 tabblad 2b. Kosten Subscription o.b.v. aantal Gebruikers:

- Licentiekosten o.b.v. grondslag: jaarprijs per Gebruiker.
- Staffelkorting Gebruiksrecht op basis van jaarprijs per Gebruiker.

Optie 2 tabblad 2b. Kosten Perpetual Enterprise site licentie

- Aanschafprijs Enterprise site licentie (Subscription).
- Korting op Enterprise site licentie, naar rato aanpasbaar.

Tabblad 4 – Consultancy

Hier dient Inschrijver het uurtarief voor Consultancy te offrenen.

1. Product gerelateerde dienstverlening ‘Consultancy’, indicatie 160 uur per jaar.

De gebruikte aantallen zijn indicatief, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabblad 4 – Opleidingen

Hier dient Inschrijver de Prijs per sessie voor Opleidingen

2. Vergoeding per Opleiding sessie voor ‘Technisch en applicatief beheer’.
3. Vergoeding per Opleiding sessie voor ‘Functioneel beheer’.
4. Vergoeding per Opleiding sessie voor ‘Superusers’.
5. Vergoeding per Opleiding sessie voor ‘Trainers’.

De gebruikte aantallen zijn indicatief, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

7.3. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen : de ‘Gebruiksrecht (Subscription of Perpetual)’, ‘Consultancy’ en ‘Opleidingen’, zoals opgegeven in het spreadsheet Prijzenformulier, Bijlage VIII, mogen vanaf 2026 jaarlijks en steeds per 1 januari geïndexeerd worden op basis van de CBS tabel ‘Dienstenprijzen, commerciële dienstverlening en transport, indexcijfers (2021 = 100)’ of haar opvolgers, conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/8376oNED/table?dl=AC9B6>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 januari van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden, waarbij het op dat moment – door het CBS – meest recent beschikbare en gepresenteerde indexcijfer, Jaarmutatatie 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.

¹ Subscription licentie betreft met inbegrip van Onderhoud & Support (zie óók begrippenlijst)

Voorbeeld: als de overeenkomst op 1 januari 2024 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie 4,4% geweest (jaarmutatie DPI 4e kwartaal 2023, meest recent beschikbare indexcijfer).

UE 36.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 7.4. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan dan 1 januari 2026.
UE 37.	Opdrachtnemer dient voor 1 december, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.

Hoofdstuk 8. Documentatie, Opleiding en Consultancy

8.1. Documentatie

UE 38.	De Oplossing biedt duidelijke gebruikersdocumentatie die (online) beschikbaar is en actueel wordt gehouden door Opdrachtnemer.
UE 39.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Oplossing en het gebruik van de Prestatie in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Oplossing in de Nederlandse taal.
UE 40.	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 41.	De Documentatie dient in een bewerkbaar format aangeleverd te worden, zodat Opdrachtgever deze zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in de configuratie van de Oplossing.
UE 42.	Opdrachtgever mag de Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.
UE 43.	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 44.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat Documentatie na een nieuwe Release actueel blijft. Na oplevering van een nieuwe Release wordt binnen 3 maanden de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.
UE 45.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

8.2. Opleiding

UE 46.	Opdrachtnemer levert relevante Opleidingen, inclusief Documentatie, inzake het gebruik van de Oplossing, alsmede het Functioneel, Technisch- en applicatief beheer van de Oplossing.
UE 47.	Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
UE 48.	De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse taal.
UE 49.	Opdrachtnemer stelt voor de eindgebruikers de goedgekeurde gebruikersinstructie online beschikbaar gedurende de looptijd inclusief verlengingsopties van de Overeenkomst en houdt deze actueel.
UE 50.	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 51.	Lesmateriaal voor Gebruikers is in de Nederlandse taal beschikbaar.
--------	---

Hoofdstuk 9. Voorbereiding- en Implementatiefase

9.1. Voorbereiding

De Opdrachtnemer dient 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 Implementatieplan van de Oplossing te leveren.

9.1.1. Implementatieplan Oplossing

GUE 106. Inschrijver levert bij Inschrijving een (concept) Implementatieplan op, uitgaande van gebruiksklare oplevering van Oplossing, per datum 1 oktober 2025.

W 6

Implementatieplan

De Opdrachtgever wenst dat de Opdrachtnemer de Opdrachtgever ondersteunt bij de voorbereiding op de totstandkoming van een beheerste Implementatie conform de methodiek 'Voor doen', 'Samen doen' en 'Zelf doen'. De voorbereiding op de Implementatie dient als onlosmakelijk onderdeel van de Inschrijving gezien te worden en projectmatig te worden uitgevoerd binnen de gestelde kaders. Het Implementatieplan heeft betrekking op de periode vanaf ondertekening van de Overeenkomst tot en met eind 2027. Dit betekend dus een plan voor de eerste periode van de Overeenkomst (vanaf 1 april 2025 t/m eind 2027).

Vraag:

De Opdrachtnemer wordt gevraagd om een Implementatieplan uit te werken waarin wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer de Opdrachtgever gaat ondersteunen. Opdrachtgever verwacht een uitwerking van de Opdrachtnemer op ten minste de volgende onderwerpen:

- Scope en Doelstellingen;
- Resultaten en deliverables;
- De projectaanpak voor de Acceptatietest van de Oplossing. De Acceptatietesten worden uitgevoerd door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient ondersteuning te leveren bij de Acceptatietesten en eventuele Bevindingen op te lossen;
- De projectaanpak voor de Implementatie aansluitende op de methodiek 'Voor doen', 'Samen doen' en 'Zelf doen';
- Best practices voor ter voorbereiding op de Implementatie;
- Kwaliteitsborging bij Acceptatie en Implementatie;
- Randvoorwaarden/uitgangspunten ten behoeve van een succesvolle Implementatie;
- Opleiding & training van betrokkenen van de Opdrachtgever, waarbij dit onderdeel afgestemd dient te worden op de specifieke Belastingdienst context waarin de GRC-oplossing gaat opereren;
- Test- en acceptatieproces;
- Communicatie met stakeholders van de Opdrachtgever;
- De verwachte benodigde inzet van medewerkers van de Opdrachtgever bij de Implementatie van de Oplossing.

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 tien (10) pagina's A4. Meer informatie zal niet worden meegenomen in de beoordeling. Eventuele verwijzingen zullen niet worden meegenomen in de beoordeling.

De beoordelingscriteria voor deze Wens zijn:

- 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 Implementatieplan en tijdsplan 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 01-10-2025 volledig operationeel is;

Verwachting

De Opdrachtgever verwacht van het antwoord van de Opdrachtnemer dat de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten, de verantwoordelijkheden op heldere wijze zijn beschreven, de Opdrachtgever wordt ontzorgd, het Implementatieplan en tijdsplan Opdrachtgever 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 kan worden geïmplementeerd middels de methodiek 'Voor doen', 'Samen doen' en 'Zelf doen'.

De waardering voor deze Wens is:

- | | |
|----|-----------------|
| 0 | Zeer slecht; |
| 2 | Slecht; |
| 4 | Matig; |
| 7 | Ruim voldoende; |
| 10 | Uitstekend. |

UE 52.	Na ondertekening van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer in goed overleg daartoe en na afstemming met Opdrachtgever binnen 1 maand een definitief Implementatieplan opleveren. De vervolgbepalingen in de Overeenkomst gelden hierbij onverkort.
--------	--

UE 53.	Het door Opdrachtnemer definitief opgeleverde Implementatieplan dient eerst door Opdrachtgever zoals omschreven in de Overeenkomst te zijn goedgekeurd. Pas na schriftelijke goedkeuring kan worden aangevangen met de Implementatie van de Oplossing.
--------	--

9.2. Implementatie

UE 54.	De Oplossing dient uiterlijk binnen 4 maanden na oplevering van het definitieve Implementatieplan gebruiksklaar te zijn.
--------	--

UE 55.	Opdrachtnemer zet tijdens de Implementatie hoofdzakelijk (90%) ervaren medewerkers in, maximaal 10% van de inzet van mensen mag géén ervaring hebben (niveau 'starter').
--------	--

9.2.1. Implementatie OpenShift

Opdrachtgever is voornemens om binnen het eerste jaar na aanvang van de Overeenkomst over te stappen naar het OpenShift platform. Het geniet de voorkeur dat de Oplossing op basis van 'lift en shift' overgezet kan worden.

UE 56.	De inrichting, Gegevens en configuratie van de Oplossing zoals deze bestaat bij aanvang van de migratie naar OpenShift dient kosteloos overgezet te worden.
--------	---

9.3. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 57.	Opdrachtnemer levert gedurende de voorbereidings- en implementatiefase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
--------	--

9.3.1. Opleiding

UE 58.	Opdrachtnemer geeft op aanvraag van Opdrachtgever aan iedere doelgroep zoals genoemd in de scope, beschrijvend document paragraaf 2.5.1 van het Beschrijvend Document, een passende Opleiding(en) bestaande uit concrete invulling, zoals opleiding, cursus, Instructie, product sessies/seminars, etc.
--------	---

UE 59.	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 personeelsleden te verlangen dat aan de Opleiding deelneemt.
--------	--

Hoofdstuk 10. Operationele fase

10.1. Onderhoud en Support

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

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

UE 60.	Opdrachtgever verzorgt de 1e en 2e lijns ondersteuning. Opdrachtnemer verzorgt de 3e lijns ondersteuning en zal daarvoor normaal gesproken alleen in contact staan met beheerders/Superusers van Opdrachtgever (en niet de Gebruikers).
UE 61.	De SLA op basis van de meegestuurde Template wordt binnen 8 weken na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld. Na vaststelling van de versie 1.0 zal deze jaarlijks worden onderhouden als er wijzigingen in de SLA optreden. De versienummering geeft aan welke SLA de laatste versie is. De SLA zal na ondertekening door Partijen als Bijlage aan de Overeenkomst worden toegevoegd.
UE 62.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever werkt Opdrachtnemer mee aan het opstellen van dossier afspraken en procedures (DAP) op basis van een door Opdrachtgever geleverde Template.
UE 63.	Opdrachtnemer voert indien nodig het Onderhoud uit op locatie van Opdrachtgever.
UE 64.	Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste Onderhoud te verlenen op de voorlaatste (versie n-1) en nieuwste versie (versie n) van de Oplossing

10.1.1. Service Levels

GUE 107.	Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing schaalbaar (dat het niet langzamer wordt door de groei van database en het aantal Gebruikers) is gegeven de omvang van het verwachte aantal Gebruikers bij de Opdrachtgever.
UE 65.	De Oplossing biedt mogelijkheid voor eenvoudig herstel na onverwachte onderbrekingen, b.v. middels tussentijds automatisch opslaan of hot standby.
=	
GUE 108.	Opdrachtnemer levert bij Inschrijving een uitgewerkte conceptversie op van een Service Level Agreement (SLA) voor de Oplossing. De SLA bevat de in de aanbesteding genoemde elementen, denk hierbij aan de volgende onderwerpen: • Doel en scope van het document • Benoeming partijen, verantwoordelijkheden en werkingsgebied • Aanvang, wijzigingsbeleid, vaststelling en ondertekening • Gerelateerde documenten • Beschrijving en scope van de dienstverlening • In het kader van Informatiebeveiliging: ○ Servicedesk (melding en oppakken prio 1-security incidenten, Datalekken) ○ Change- en releasemanagement (waaronder security Patches en significante juridische en infrastructurele wijzigingen)

	○ Continuïteit (BCM) ○ Securitymanagement - Incident- en problemmanagement - Audits, beveiligingstesten (A&P-testen, vulnerability scans) en continuïteitstesten (backup & restore, Calamiteitentests) - Monitoring, alerting en logging: ○ Rapportage Opdrachtnemer maakt hiervoor gebruik van de onderwerpen in de meegeleverde Template Bijlage XI. Template SLA. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Aanbestedingsstukken en Bijlage XI, prevaleert de inhoud van de Aanbestedingsstukken.
--	--

10.1.1.1. Kwetsbaarheden

Kwetsbaarheden kunnen onder andere ontdekt worden naar aanleiding van cyberhack, responsible disclosure, beveiligingstesten, berichten in de media, meldingen van leveranciers en op basis van informatie uit de CVE database.

UE 66.	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.
UE 67.	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 68.	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 and Exposures (CVE) en Security Notes en kennisgevingen van het Digital Trust Center en het NCSC; • Bevindingen uit A&P testen.

10.1.1.2. Beschikbaarheid

PI	Service Level
Beschikbaarheid 7x24x365	98%

UE 69.	De Oplossing voldoet ten minste aan de Beschikbaarheid zoals opgenomen in de tabel Service Level Beschikbaarheid.
--------	---

10.1.1.3. Helpdesk en Incidentmanagement

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

GUE 109.	De Opdrachtnemer heeft een Nederlands of Engels sprekende Helpdesk voor het afhandelen van Calls.
----------	---

Impact	
Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor - de Informatiebeveiliging en/of - het imago van de Opdrachtgever en/of - onacceptabele hoge kosten.
Laag	Overige situaties
Urgentie	
Hoog	Een Incident - beïnvloedt kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/Beveiliging en/of - brenkt integriteit van de Gegevens in het geding en/of - treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces en/of - verstoort de communicatie met de klanten van de Opdrachtgever en/of - er geen Workaround mogelijk is en/of - de verwerking kan niet worden uitgesteld en/of - de schade is al een feit of zal dat zijn binnen 24 uur.
Laag	Overige situaties
Prioriteit	
	- Impact Hoog / Urgentie Hoog geeft Prio 1 - Impact Hoog / Urgentie Laag geeft Prio 2 - Impact Laag / Urgentie Hoog geeft Prio 2 - Impact Laag / Urgentie Laag geeft Prio 3

Tabel Impact, Urgentie en Prioriteit

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

Tabel Incidentmanagement

Omschrijving	Indicator	KPI
Openstelling service desk	Reguliere openingstijd service desk.	Op Werkdagen Maandag t/m Vrijdag: 09:00 – 17:00 Nederlandse tijd
	Openingstijd service desk voor melden van prio 1 Incidenten	7*24 uur, 365 ² dagen per jaar
Service uren	Reguliere service uren waarin ondersteuning wordt geleverd.	Op Werkdagen Maandag t/m Vrijdag: 09:00 – 17:00 Nederlandse tijd
Openstelling	Tijdvak waarbinnen de Oplossing beschikbaar is voor gebruik.	7*24 uur, 365 dagen per jaar
Monitoring en alerting	Opdrachtnemer heeft een monitoring en alerting proces ingericht om direct te kunnen handelen in geval van (security) Incidenten en (dreigende) verstoringen van de beschikbaarheid van de Oplossing.	7*24 uur, 365 dagen per jaar
Prio 1 Incident en/of kritisch Beveiligingsincident oplossen	Oplossen conform Tabel Incidentmanagement.	Werkt ook buiten service uren door.

Tabel Service Level Helpdesks

UE 70.	Ten aanzien van de Openstelling van de Helpdesk wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdesks en Incidentmanagement.
UE 71.	Opdrachtnemer beschikt over een meldloket waar Beveiligingsincidenten en (potentiële) Datalekken per direct het hele jaar door 24/7 gemeld kunnen worden. Opdrachtnemer zal de omvang van het Incident aangeven, de verwachte consequenties voor de Belastingdienst alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Procedures hieromtrent worden op verzoek van Opdrachtgever beschreven en opgenomen in de DAP.
UE 72.	Ten aanzien van de afhandeling van Incidenten en Service requests wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdesks en Incidentmanagement.
UE 73.	Indien een Incident niet binnen de Oplostijd wordt opgeslost, wordt het Incident geëscaleerd naar de bovenliggende Prioriteit (Prio 3 wordt Prio 2 en Prio 2 wordt Prio 1).

² In het geval van een schrikkeljaar geldt 366 dagen

10.1.1.4. Release – en Patch management

UE 74.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over nieuwe Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing en de daarbij verwachte Impact voor Opdrachtgever. Na gunning worden hierover in de SLA afspraken gemaakt.
UE 75.	Het doorvoeren van Releases en Patches ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing wordt in overleg met Opdrachtgever ingepland.
UE 76.	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release ten behoeve van het optimaal gebruik van de Oplossing de releasenotes ten behoeve van Acceptatie(test).
UE 77.	Opdrachtnemer stelt Releases middels een package beschikbaar, bijvoorbeeld via download, File Transfer van de Belastingdienst of package registry. Indien de Oplossing gehost wordt op het OpenShift platform dienen Releases middels een image beschikbaar te worden gesteld. Na gunning worden er nadere afspraken gemaakt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever hoe Releases beschikbaar gesteld worden.
UE 78.	Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de Oplossing beschikbaar.

10.1.1.5. Verbeterplan

UE 79.	Indien de Oplossing voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Service Levels levert Opdrachtnemer hiervoor een Verbeterplan, inclusief een bijbehorend implementatievoorstel, aan bij de Opdrachtgever. Het Verbeterplan moet leiden tot een situatie waarbij de Service Levels wel worden gerealiseerd. Het Verbeterplan wordt binnen tien (10) Werkdagen na verzoek van de Opdrachtgever opgeleverd. Toepassing van het Verbeterplan laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder die op schadevergoeding. Indien een Verbeterplan bestaat zal dit een standaard agendapunt zijn in een van de structurele overleggen tussen Partijen. In het Verbeterplan worden minimaal de volgende punten opgenomen: • Naam van Verbeterpunt. • Reden van Verbeterpunt. • Startdatum. • Geplande einddatum. • Beoogde aanpak (kort). • Status. • lessons learned.
--------	---

10.1.2. Remote support

Remote support biedt de mogelijkheid om, op ad hoc basis aan een Opdrachtnemer ondersteuning te vragen bij Incidenten, Problems of Changes. Met deze voorziening heeft Opdrachtgever de mogelijkheid Opdrachtnemer, op afstand mee te laten kijken binnen zijn/haar beheerapplicaties met aanvullend hierop het uit handen geven van toetsenbord en muis.

Opdrachtgever kan kiezen of Opdrachtnemer alleen bij een bepaalde applicatie mee kan kijken

of dat deze de complete Desktop kan zien. Bij het uit handen geven van de regie krijgt Opdrachtnemer de mogelijkheid om de toetsenbord- en muisacties uit te voeren onder toezicht van de Opdrachtgever. Natuurlijk kan Opdrachtgever ten allen tijde de regie terugnemen.

Opdrachtnemers die gebruik willen maken van de Remote support functionaliteit, gaan vooraf akkoord met de huisregels in relatie tot het gebruik van Remote support. Door gebruik te maken van Remote support gaat u akkoord met onderstaande voorwaarden:

1. Door het gebruik van de aan u verstrekte URL krijgt u toegang tot vertrouwelijke gegevens van de Opdrachtgever. U mag hiervan uitsluitend zelf gebruik maken en alleen voor het doel waarvoor u uitgenodigd bent door de gastheer van de Opdrachtgever.
2. U mag verkregen informatie op geen enkele wijze overdragen, verveelvoudigen, bewerken of verspreiden dan uitsluitend voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.
3. U bent verplicht om aanwijzingen van de Opdrachtgever omtrent het gebruik van de informatie en/of Remote support op te volgen.
4. Bij het inloggen dient u zich met uw volledige naam, voorletters en bedrijfsnaam bekend te maken.
5. De Opdrachtgever kan een lijst opleveren van ondersteunde besturingssystemen en browsers.
6. De Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor eventuele schade ten gevolge van het gebruiken van Remote support.
7. Ziet u iets afwijkends bij het gebruik van Remote support? Neem dan direct contact op met de gastheer van uw Remote support sessie.
8. Misbruik wordt bestraft.
9. Op het gebruik van Remote support is Nederlands recht van toepassing.

GUE 110.	Inschrijver conformeert zich aan bovenstaande voorwaarden indien gebruik gemaakt wordt van Remote support.
----------	--

10.1.3. Rapportage

UE 80.	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 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; - Vervaldatum certificaten zoals ISO27001-certificering (of gelijkwaardig), Tevens worden volgende onderdelen verwacht indien deze van toepassing zijn: - Status Product gerelateerde Consultancy. Hierbij wordt minimaal aangegeven: datum opdrachtverstrekking, startdatum, (verwachte) opleverdatum, (verwachte) acceptatiedatum, uitnutting budget; - Gebruikersinfo (aantal Gebruikers incl. autorisatieprofielen); - Inzicht over de voortgang van de Roadmap voor DigiToegankelijkheid. In overleg kunnen onderwerpen worden gewijzigd. Het gevraagde inzicht kan bijvoorbeeld middels een maandelijkse Service Level Rapportage toegestuurd worden vóór de 10e van de maand, maar een Dashboard met
--------	---

	actuele informatie is ook mogelijk. Het is Opdrachtnemer vrij hier een keuze in te maken, zolang het inzicht maar gegeven wordt.
--	--

10.2. Documentatie, Opleiding en Consultancy

UE 81.	Opdrachtnemer levert gedurende de operationele fase van de Overeenkomst Documentatie, Opleiding en Consultancy conform de eisen zoals neergelegd in Hoofdstuk 8 'Documentatie, Opleiding en Consultancy'.
--------	---

10.3. Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

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

Manieren van e-factureren

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

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

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

DigiPoort

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

Peppol

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

Leveranciersportaal

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

UE 82.	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 83.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
--------	---

UE 84.	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 85.	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 86.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

10.4. Kaders voor (re)transitie

10.4.1. Inleiding

In geval van (tussentijdse) beëindiging of afloop van de Overeenkomst GRC, 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, 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.

10.4.2. Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 87.	Zodra Partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven, noodzakelijk is voor een succesvolle Retransitie waarbij de continuïteit van de Prestatie gewaarborgd blijft. Hierbij wordt, indien noodzakelijk, een Retransitieplan opgesteld door de Partijen, waarvoor de (Uitvoerings)eisen uit dit hoofdstuk leidend zijn.
UE 88.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verstrekt daarbij alle relevante Documentatie aan Opdrachtgever c.q. opvolgende opdrachtnemer verstrekken.
UE 89.	Aanlevering van de Documentatie in het kader van Retransitie gebeurt wordt via een beveiligde wijze beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.
UE 90.	De ter beschikking gestelde Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele - en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.
UE 91.	Na ontvangst van bevestiging dat de Gegevens in goede orde zijn ontvangen, zal de Opdrachtnemer overgaan tot vernietiging van onder hem bevindende Gegevens, waarbij de vernietigingshandelingen gedocumenteerd zullen worden.
UE 92.	Opdrachtnemer zorgt dat binnen één (1) maand na ontvangst van de bevestiging zoals bedoeld in UE 90 van de Retransitie, alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze Gegevens gewaarborgd blijft.

UE 93.	De rapportage van de vernietigingshandelingen is in overeenstemming met wettelijke vereisten ter zake en wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter hand gesteld.
UE 94.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een door een onafhankelijk IT-auditor of accountant gecertificeerde verklaring van vernietiging waaruit blijkt dat alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst zijn gewist.

10.4.3. (Proces)afspraken Retransitiefase

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

UE 95.	Bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer moet de Prestatie voor een periode van 3 maanden tegen gelijkblijvende condities (naar rato), voor Opdrachtgever beschikbaar blijven.
UE 96.	Opdrachtnemer stelt gedurende de periode van Retransitie de voor Opdrachtgever ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen ter beschikking en laat deze ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen gebruiken door Opdrachtgever en opvolgende Opdrachtnemer, met als Doel een efficiënte Retransitie te bewerkstelligen. De opvolgende Opdrachtnemer wordt verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
UE 97.	Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd Personeel beschikbaar voor de Retransitie.
UE 98.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan een Audit betreffende de inhoud en de kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer in het kader van Retransitie beheerd.
UE 99.	Opdrachtnemer dient inzage te geven in de gebruikte middelen en Processen tijdens de periode van Retransitie.
UE 100.	Opdrachtnemer dient onder meer de verbindingen te verbreken, eventueel aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Apparatuur terug te geven, eventuele licenties te verstrekken ten aanzien van Oplossing die noodzakelijk is om de omgeving in stand te houden/te blijven beheren; en elektronische sleutels aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.