



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Openbare Europese aanbesteding

“Enterprise Search- en Informatiebeheerplatform” (ESI-oplossing)

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC24-013
Datum : 11-12-2024

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding	4
Hoofdstuk 2. Functionals	5
2.1. Basisinrichting en infrastructuur	5
2.2. Zoekfunctionaliteit	5
2.3. Content Aggregatie	6
2.4. Content Classification en Tagging	6
2.5. Zoekresultaatpresentatie	6
2.6. Zoekpersonalisatie	7
2.7. Zoekoptimalisatie	7
2.8. Gebruikers- en Toegangsbeheer	7
2.9. Beheer- en Monitoringtools	7
2.10. Content Lifecycle Management	8
2.11. Content Integratie met Bedrijfsapplicaties	8
2.12. Digitale toegankelijkheid en roadmap	8
2.13. Overzicht wensen	9
Hoofdstuk 3. IV kaders	10
3.1. Beveiligings- en informatiebeveiligingseisen	10
Hoofdstuk 4. Integriteit	15
4.1. Business Etiquette	15
Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	16
5.1. Circulariteit	16
Hoofdstuk 6. Juridische kaders	17
Hoofdstuk 7. Prijsstelling	18
7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen	18
7.2. Toelichting Prijscomponenten in Bijlage V ‘Prijzenformulier’	18
7.3. Indexering Prijs	19
Hoofdstuk 8. Documentatie, Opleiding en Consultancy	20
8.1. Documentatie	20
8.2. Opleiding (Additionele diensten)	20
8.3. Consultancy (Additionele diensten)	20
Hoofdstuk 9. Logistieke kaders	21
Hoofdstuk 10. Operationele fase	22

10.1.	Onderhoud en Support	22
10.2.	Service Level	23
10.3.	Remote support	24
10.4.	Rapportage	25
10.5.	Factureren en bestellen	25
Hoofdstuk 11.	Kaders voor Retransitiefase	27

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de Gunnings,- en Uitvoeringseisen en Wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding 'Enterprise Search- en Informatiebeheerplatform' (ESI) met kenmerk IUC24-013. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Inschrijver verklaart door het indienen van de Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.

Hoofdstuk 2. Functionals

2.1. Basisinrichting en infrastructuur

De ESI-oplossing beschikt over de onderstaande Basis/standaard inrichting (Apparatuur en Programmatuur) en infrastructuur.

UE 1.	De ESI-oplossing past in een netwerktopologie waarbij onderscheid wordt gemaakt in verschillende zones zoals: kantoor, business, en internet oplossing (met DMZ).
UE 2.	De ESI-oplossing ondersteunt het redundant kunnen uitvoeren van de zoekfunctionaliteit, verdeeld over 2 verschillende datacenters.
UE 3.	De ESI-oplossing is redundant en hoogbeschikbaar voor minimaal 99,9% middels een infrastructuur inrichting over 2 datacenters. Er kan gebruik gemaakt worden van een loadbalancer. Het configureren van een fail-over opstelling moet een out-of-the-box functionaliteit zijn welke snel (binnen een Werkdag) geconfigureerd kan worden.
UE 4.	De ESI-oplossing is hoogbeschikbaar en beschikt over een interne file storage en is hoogbeschikbaar voor minimaal 99,9%. Bijvoorbeeld middels RAID-5 configuratie.
UE 5.	De ESI-oplossing wordt als een appliance geleverd en on premise in de 2 datacenters van de Opdrachtgever geplaatst.
UE 6.	Een volledige reindex moet kunnen worden uitgevoerd door de ESI-oplossing zonder dat dit invloed heeft op de zoekervaring van de Bezoeker. Alle geïndexeerde content moet nog steeds vindbaar blijven tijdens een reindex.

2.2. Zoekfunctionaliteit

De ESI-oplossing beschikt over een geavanceerde zoekmogelijkheden, zoals het doorzoeken van verschillende soorten inhoud (onder andere documenten en HTML-pagina's), het gebruik van filters en het ondersteunen van complexe zoekopdrachten.

GUE 1.	De ESI-oplossing biedt de mogelijkheid om (irrelevante) woorden uit te sluiten, zoals 'de', 'het', 'misschien'.
GUE 2.	De ESI-oplossing biedt de mogelijkheid om synoniemen toe te kunnen voegen en deze te herkennen. Bijvoorbeeld: 'cadeaubon' moet ook resultaten opleveren voor 'kadobon'.
GUE 3.	De ESI-oplossing moet Metadata uit de broncode (meta-tags) kunnen halen voor filtering. Bijvoorbeeld: Engelse pagina's worden alleen weergegeven in de zoekresultaten van de Engelse site.
GUE 4.	De ESI-oplossing biedt de mogelijkheid om bestandstypen uit te sluiten van het crawlen. Bijvoorbeeld: Alleen HTML-bestanden crawlen en geen PDF-bestanden, dan moet dat mogelijk zijn en vice versa.
GUE 5.	De ESI-oplossing moet minimaal de volgende bestandstypen kunnen doorzoeken: HTML, DOCX, PDF, XLSX en TXT.

GUE 6.	De ESI-oplossing biedt de Bezoeker de mogelijkheid om te zoeken in audio en video bestanden op basis van aanwezige Metadata én door aangeleverde transcripties behorende bij de audio en video bestanden.
GUE 7.	De ESI-oplossing beschikt over de functionaliteit waarbij elementen van HTML-pagina's uitgesloten kunnen worden van indexering.
GUE 8.	De ESI-oplossing ondersteunt minimaal de volgende crawlmethodes: • Web based search: het instellen van een crawl-root, bijvoorbeeld de homepage van de Opdrachtgever, waarvandaan alle links worden doorzocht; • Sitemap.xml: een bestand met URL's/pagina's die moeten worden gecrawld; • CSV-bestand; kolommen met bijvoorbeeld titel en beschrijving waarbij de titel de titel van het zoekresultaat is en de beschrijving de inhoud.
GUE 9.	De ESI-oplossing biedt de mogelijkheid om subselectie van filtering te (de)selecteren.
GUE 10.	De ESI-oplossing kan websites automatisch (her)indexeren en zoeken.
GUE 11.	De ESI-oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere indices aan te maken en deze afzonderlijk doorzoekbaar te maken.
GUE 12.	Op de ESI-oplossing aangesloten bronnen kan standaard full text doorzocht worden.

2.3. Content Aggregatie

De ESI-oplossing beschikt over de mogelijkheid om informatie uit verschillende bronnen te verzamelen en te integreren in één of meerdere doorzoekbare indices (zoals interne documenten en websites).

GUE 13.	De ESI-oplossing biedt de Bezoeker een toepassing die bronnen selecteert waarin gezocht kan worden (standaard zijn alle bronnen aangevinkt).
---------	--

2.4. Content Classification en Tagging

De ESI-oplossing is in staat om automatisch of handmatig inhoud te classificeren, taggen en categoriseren, wat helpt bij het organiseren en filteren van zoekresultaten.

GUE 14.	De ESI-oplossing beschikt over een N:M-relatie tussen toepassingen van de ESI-oplossing en bronnen.
---------	---

2.5. Zoekresultaatpresentatie

De ESI-oplossing beschikt over de mogelijkheid om zoekresultaten op een gebruikersvriendelijke manier te presenteren, inclusief functies zoals snippetvoorbeelden, facetten, sorteer- en filteropties, enzovoort.

GUE 15.	De ESI-oplossing toont de Bezoeker hoeveel resultaten de selectie van een bepaald criterium oplevert.
GUE 16.	De ESI-oplossing biedt de mogelijkheid tot 'hit highlighting'.

GUE 17.	De ESI-oplossing biedt de Bezoeker minimaal de onderstaande zoekresultaten: • Titel; • URL; • Bestandstype (PDF, etc); • Tekstblok met daarin de gevonden zoektermen, waarbij de zoektermen duidelijk herkenbaar zijn.
---------	--

2.6. Zoekpersonalisatie

De ESI-oplossing beschikt over de mogelijkheid om zoekresultaten aan te passen op basis van gebruikersvoorkeuren, gedrag en context, wat zorgt voor een gepersonaliseerde zoekervaring.

GUE 18.	De ESI-oplossing biedt de mogelijkheid om te zoeken met: termen, zinnen, vragen en woordcombinaties doormiddel van gebruik van AND, OR, NOT, -, "" en +.
---------	--

GUE 19.	De ESI-oplossing kan omgaan met diakrieten en leestekens.
---------	---

2.7. Zoekoptimalisatie

De ESI-oplossing beschikt over tools en mogelijkheden om de zoekervaring te verbeteren, zoals relevante suggesties, automatische aanvulling van zoekopdrachten, enzovoort.

GUE 20.	De ESI-oplossing is in staat om spelfouten te corrigeren of de bedoeling van de Bezoeker te begrijpen en automatisch resultaten te tonen voor wat de zoekmachine denkt dat de Bezoeker bedoelt.
---------	---

GUE 21.	De ESI-oplossing beschikt over de functionaliteit om relevantie van de zoekresultaten op basis van het gedrag van de Bezoeker te verbeteren.
---------	--

2.8. Gebruikers- en Toegangsbeheer

De ESI-oplossing beschikt over de functionaliteit voor het beheren van gebruikersrechten en toegangscontrole tot informatie, inclusief mogelijkheden voor autorisatie, authenticatie en gebruikersprofielbeheer.

GUE 22.	De ESI-oplossing maakt onderscheid tussen beheer, configuratie- en leesrechten.
---------	---

2.9. Beheer- en Monitoringtools

De ESI-oplossing beschikt over de functionaliteit voor systeembeheerders om het te kunnen configureren, onderhouden en monitoren, inclusief rapportage over systeemprestaties en gebruiksanalyse.

GUE 23.	De ESI-oplossing beschikt over de mogelijkheid dat de beheeractiviteiten worden gelogd.
---------	---

GUE 24.	De ESI-oplossing biedt de mogelijkheid om gebruikersstatistieken te exporteren in ieder geval een CSV-bestandstype.
---------	---

GUE 25.	Wanneer de ESI-oplossing beschikt over Gegevens en het zoekgedrag van de Bezoeker mogen, die alleen worden gebruikt voor de rapportage over en de verbetering van de zoek ESI-oplossing voor de Opdrachtgever.
---------	--

GUE 26.	De ESI-oplossing kan het voortbrengen van configuratie en ontwerp instellingen (functionele inrichting) ondersteunen door middel van een OTAP model (zonder dat het handmatig moet worden “overgenomen”).
---------	---

2.10. Content Lifecycle Management

De ESI-oplossing beschikt over de functionaliteit voor het beheren van de levenscyclus van content, inclusief het maken, bewerken, publiceren, archiveren en verwijderen van informatie volgens beleidsregels en compliancevereisten.

GUE 27.	De ESI-oplossing biedt de mogelijkheid om configuratie instellingen veilig te stellen middels een export of back-up mechanisme.
---------	---

GUE 28.	De ESI-oplossing biedt de mogelijkheid een synoniemenlijst op basis van een CSV-file te kunnen importeren en exporteren.
---------	--

GUE 29.	De ESI-oplossing beschikt over een export-import mechanisme om een configuratie uit acceptatie in productie te brengen.
---------	---

2.11. Content Integratie met Bedrijfsapplicaties

De ESI-oplossing beschikt over integratiemogelijkheden met bestaande bedrijfsapplicaties zoals CRM-systemen, ERP-systemen, documentbeheersystemen, enzovoort, om naadloze toegang tot informatie te bieden.

GUE 30.	De ESI-oplossing is beschikbaar via REST-API's.
---------	---

GUE 31.	De ESI-oplossing beschikt over een toepassing waarbij de toegang tot een REST-API beschermd worden, zodat systemen en Bezoeker alleen zoekresultaten krijgen waarvoor er minimaal leesrechten zijn.
---------	---

GUE 32.	De ESI-oplossing ondersteunt het SNMP protocol.
---------	---

GUE 33.	De ESI-oplossing kan geautomatiseerd een foutbericht gebaseerd op SNMP versturen naar de centrale monitor omgeving ITM (IBM Tivoli Monitoring) van de Opdrachtgever.
---------	--

UE 7.	De ESI-oplossing dient naadloos kunnen integreren met bestaande systemen en applicaties, waaronder Single Sign-On (SSO) en directory services.
-------	--

2.12. Digitale toegankelijkheid en roadmap

De ESI-oplossing toegankelijk kan worden gemaakt voor een zo breed mogelijk aantal bezoekers. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer voor het organiseren van een roadmap.

GUE 34.	De ESI-oplossing beschikt over een Gebruiker-UI dat voldoet zonder aanpassingen aan de WCAG-2.1 niveau AA:
GUE 35.	De Opdrachtnemer stelt jaarlijks de roadmap (inclusief tijdpad) beschikbaar van de ESI-oplossing.

2.13. Overzicht wensen

W 1.	De ESI-oplossing toont een relevantiescore die aangeeft in hoeverre een zoekresultaat aan de zoekopdracht voldoet: - Ja: 20 punten; - Nee: 0 punten.
W 2.	De ESI-oplossing kent een eenvoudige paginering. Deze paginering voor pagina's hoger dan 1 moet met één verzoek kunnen worden uitgevoerd: - Ja: 10 punten; - Nee: 0 punten.
W 3.	De ESI-oplossing biedt de Bezoeker zoeksuggesties gebaseerd op statistieken bij het invoeren van de zoekvraag (auto-aanvulling): - Ja: 30 punten; - Nee: 0 punten.
W 4.	De ESI-oplossing maakt onderscheid tussen meerdere indexen op de productieomgeving waarbij per index rechten kunnen worden toegewezen: - Ja: 30 punten; - Nee: 0 punten.
W 5.	De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever cursus (incl. certificering) aanbieden die is afgestemd op de rollen (Administator, Beheerder en Developer): - Ja: 10 punten; - Nee: 0 punten.

Hoofdstuk 3. IV kaders

3.1. Beveiligings- en informatiebeveiligingseisen

Gegevens van en over de Opdrachtgever zijn vertrouwelijk en niet zonder expliciete toestemming van de Opdrachtgever te gebruiken voor eigen gebruik of te delen met derde partijen. Gegevens worden door Opdrachtnemer alleen verwerkt voor de doelen waarover afspraken zijn gemaakt.

UE 8.	Opdrachtnemer zal geen Gegevens voor eigen doeleinden delen dan wel verwerken, behalve na expliciete toestemming van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer openbaart welke Gegevens als strikt noodzakelijk worden beschouwd voor de uitvoering van de Overeenkomst.
-------	---

Beveiligingstesten (A&P-test, Vulnerability scan) worden regelmatig uitgevoerd op de ESI-oplossing. Normaal gesproken gebeurt dit door de Opdrachtnemer, maar de Opdrachtgever behoudt zich het recht voor ook beveiligingstesten uit te (laten) voeren als hij dit noodzakelijk wordt geacht. In het geval van A&P-testen maakt de Opdrachtgever gebruik van onafhankelijke A&P-testbedrijven. Er is dan een 'Vrijwaringsverklaring Pentesten' nodig. Als er ook Broncodeonderzoek uitgevoerd moet worden dan kan Opdrachtnemer een (aanvullende) 'Non-disclosure agreement Broncodeonderzoek' afsluiten met de A&P-testpartij.

UE 9.	Inschrijver gaat akkoord met de inzet door de Opdrachtgever van een onafhankelijk A&P-testbedrijf en sluit een Vrijwaringsverklaring af per A&P-testbedrijf danwel A&P-test. Hetzelfde geldt voor een Non-disclosure Agreement voor inzage bij broncode-onderzoek.
-------	--

De Opdrachtgever kent het principe van het Stekkermanдаат. De Opdrachtgever kan de opdracht geven dat de ESI-oplossing (inclusief de Gegevens) van de Opdrachtgever onbeschikbaar gemaakt wordt voor (minimaal) toegang vanaf het internet. Effectief betekent dat:

- De Gegevens van de Opdrachtgever voor Derden ontoegankelijk worden gemaakt en/of;
- (relevante delen van) de ESI-oplossing voor Derden onbeschikbaar worden gemaakt.

Het Stekkermanдаат wordt uitgevoerd op het moment dat de beveiliging van ESI-oplossing (inclusief Gegevens) in gevaar is. Dat is het geval als er zich een Beveiligingsincident met een score van Kritisch of Hoog risico voordoet waarbij de onderliggende Kwetsbaarheid niet tijdig kan worden weggenomen. De ESI-oplossing wordt weer in productie (on-line) gebracht na toestemming van de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer werkt, daar waar relevant, kosteloos mee bij:

- Het onbeschikbaar maken van de ESI-oplossing of de Gegevens (dit is inclusief andere portalen en koppelingen);
- Exportaties van Gegevens indien het proces via een andere ESI-oplossing/Procedure voortgezet dient te worden bij de Opdrachtgever.

UE 10.	De Opdrachtnemer werkt kosteloos en onverwijld mee als de Opdrachtgever besluit tot een het invoepen van het Stekkermanдаат.
--------	--

Beveiligingsincidenten moeten direct gemeld kunnen worden bij zowel Opdrachtnemer als de Opdrachtgever. Er is 24/7 een loket waar Beveiligingsincidenten gemeld kunnen worden en van waar uit actie genomen kan worden om het Incident verder af te handelen.

Elk Beveiligingsincident wordt in eerste instantie als prioriteit 1 Incident beschouwd. De Opdrachtgever wordt hiervan per direct op de hoogte gesteld.

UE 11.	Inschrijver beschikt over een meldloket waar Beveiligingsincidenten en (potentiële) Datalekken per direct het hele jaar door 24/7 gemeld kunnen worden.
--------	---

	De Opdrachtnemer zal de omvang van het Incident aangeven, de verwachte consequenties voor de Opdrachtgever alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken.
--	---

De Opdrachtgever houdt er rekening mee dat Opdrachtnemer zijn ESI-oplossing ook levert of gaat leveren aan derden. Indien in dergelijke instances zich inbreuken op beveiliging voordoen, die zich ook kunnen voordoen in de aan de Opdrachtgever geleverde ESI-oplossing, dan wordt de Opdrachtgever daarvan op de hoogte gebracht om zonodig mitigerende maatregelen te kunnen treffen. Opdrachtgever monitort dit actief. Het gaat niet alleen om opgetreden Incidenten, maar ook om mogelijke toekomstige Incidenten waar Opdrachtnemer van kan uitgaan dat deze in de (nabije) toekomst kunnen optreden. Denk aan een zero-day exploit. Het gaat de Opdrachtgever om het (technisch) inhoudelijke Incident om dit te kunnen analyseren en zonodig mitigerende maatregelen te treffen. Er worden nadrukkelijk geen bedrijfsgegevens van getroffen Partijen gedeeld.

UE 12.	De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een kwetsbaarheid wordt geconstateerd of verwacht, betreffende de Gegevens en/of de ESI-oplossing waar de Opdrachtgever gebruik van maakt die ook in gebruik zijn bij andere klanten van Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van de kwetsbaarheid aangeven, de verwachte consequenties voor de Opdrachtgever alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken.
--------	---

UE 13.	Datalekken en/of beveiligingsrisico's worden onverwijld gemeld bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal de omvang van het Incident aangeven alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te adresseren. De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan analyse en afhandeling van een (Potentieel) Datalek.
--------	---

UE 14.	De Opdrachtnemer meldt de Opdrachtgever onverwijld als er een (vermoeden) van een Datalek en/of beveiligingsrisico bestaat. Er zal indien nodig binnen de wettelijk gestelde termijnen een melding gedaan worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De Opdrachtnemer analyseert het (potentiële) Datalek en neemt de wettelijke stappen om de (mogelijke) inbreuk van de persoonsgegevens af te handelen en de onderliggende problematiek te mitigeren. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever en blijft dit gedurende de duur van het Incident doen.
--------	---

De Opdrachtgever heeft een Coördinated Vulnerability Disclosure-procedure (CVD-procedure). Goedwillende beveiligingsonderzoekers kunnen via een vastgesteld proces kwetsbaarheden, mits er geen wetten worden overtreden, melden. Het CVD-proces is op deze pagina beschreven: <https://www.belastingdienst.nl/security#coordinated-vulnerability-disclosure>

UE 15.	De Opdrachtnemer handelt via de Opdrachtgever gemelde CVD-meldingen af conform het CVD-beleid van de Opdrachtgever. Gemelde kwetsbaarheden worden conform het CVD-beleid afgehandeld. Dit proces zal beschreven worden in de DAP.
--------	---

Beveiligingstesten zijn een belangrijk onderdeel in het stelsel van beveiligingseisen-en maatregelen. De Opdrachtgever stelt eisen aan beveiligingstesten. Deze eisen betreffen de testmethode, waardering van de bevindingen, de testende partij, de rapportage en de afhandeling van de kwetsbaarheden.

Er worden periodiek of rond een omvangrijke Release beveiligingstesten uitgevoerd op een internet-facing ICT-oplossing. Het betreffen zowel Attack & Penetration testen (jaarlijks) als Vulnerability scans (bij wijze van spreken continue). De partij waar primair de hosting plaatsvindt is de eerstverantwoordelijke om deze beveiligingstesten uit te voeren. Meestal is dat de Opdrachtnemer.

Beveiligingstesten die (aanvullend) uitgevoerd worden door de Opdrachtgever vervangen niet de beveiligings-testen van de Opdrachtnemer. Beveiligings- en continuïteitstesten zijn slechts momentopnamen. Herhaling is dus van belang. Net als het hertesten van geadresseerde bevindingen.

De kosten van uitvoering van dergelijke beveiligingstesten worden gedragen door de partij die conform de eisen uit de Functionals security de beveiligingstest behoort uit te voeren. De andere partij werkt op verzoek kosteloos mee aan dergelijke testen. Onder het kosteloos meewerken wordt onder andere bedoeld:

- Beantwoorden van vragen in de verschillende fasen van voorbereiding en uitvoering van een beveiligingstest;
- Het oplossen van bevindingen die uit de beveiligingstesten volgen. Dit is inclusief eventueel benodigd overleg hierover.

De partij die de A&P-test laat uitvoeren bepaalt zelf welke partij de A&P-test uitvoert en wat de inhoud van de A&P-test is. De Opdrachtgever stelt wel eisen aan de kwaliteit van zowel de A&P-test als de rapportage daarover.

Relevante bevindingen (kwalificatie Kritisch en Hoog) volgend uit de beveiligingstesten zullen tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gedeeld en zo nodig besproken. Hetzelfde geldt voor plannen van aanpak en Verbeterplannen. Om de A&P-test te kunnen beoordelen wordt het volgende tussen de Partijen gedeeld:

- De scope van de test (infrastructuur, middleware, tooling en (API-)koppelingen) is beschreven. Het is duidelijk welke delen van de ESI-oplossing binnen en buiten scope zijn geweest. Het is bekend welke beveiligings-maatregelen (tijdelijk) uitgeschakeld waren;
- Welke testmethodieken (black-, grey- of crystal boxtesting, wel of niet inclusief broncodereview) zijn gebruikt, en welke normenkaders zijn gebruikt (bijvoorbeeld STRIDE, OWASP Top 10, SANS Top 25, OWASP Mobile Top 10, etc etc);
- Hoe is getest: geautomatiseerd, handmatig (worden geautomatiseerd gevonden kwetsbaarheden handmatig geverifieerd?) en wordt er ook door pentesters zelf naar (combinaties van) kwetsbaarheden gezocht;
- Managementsamenvatting met een definitie van de opdracht, relevante kenmerken van de A&P-test, een conclusie en aanbevelingen;
- Alle gevonden Kwetsbaarheden zijn opgenomen in de rapportage met CVSS-waardering. Aangegeven welke versie van CVSS (vanaf 3.0) is gebruikt. Geef het volgende aan: de statusaanduiding, bijvoorbeeld "In behandeling" (met plandatum) of "Opgelost (en gehertest)".

Aanvullende uitgangspunten bij A&P-testen die door of namens de Opdrachtgever worden uitgevoerd:

- Wordt getest in de Acceptatieomgeving, welke technisch gelijk is aan en voorzien is van dezelfde beveiligingsmaatregelen als de Productie-omgeving. Voor afwijkingen is Toestemming vereist van de eigenaar (of gemandateerde) van het te testen object;
- Wordt geen gebruik gemaakt van Productiegegevens. Voor afwijkingen is toestemming vereist van de Dataeigenaar (of gemandateerde);
- Is sprake van een freeze-periode in de omgeving die wordt getest. Alleen in samenspraak met het A&P-testbedrijf, bijvoorbeeld om een patch uit te voeren om een Kwetsbaarheid weg te nemen, kan hier van worden afgeweken;
- Kwetsbaarheden gekwalificeerd als Kritisch of Hoog risico worden zo mogelijk tijdens de A&P-test opgelost en gehertest.

UE 16.	De Opdrachtgever voert voor in productienaam, jaarlijks of na een significante Release een A&P-test uit conform de hierboven beschreven richtlijnen van de Opdrachtgever. 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 ESI-oplossing onderdeel van is. Eventuele Kwetsbaarheden die binnen de scope van de Opdrachtnemer vallen worden conform de richtlijnen van de Opdrachtgever opgelost door Opdrachtnemer. In overleg worden relevante acties opgenomen in het Verbeterplan.
--------	---

UE 17.	De Opdrachtgever kan op eigen kosten op een willekeurig moment een Vulnerability scan uitvoeren op de ESI-oplossing conform haar richtlijnen. Eventuele Kwetsbaarheden die binnen de scope van de Opdrachtnemer vallen, worden conform de richtlijnen van de Opdrachtgever opgelost. In overleg worden relevante acties opgenomen in het Verbeterplan.
--------	--

Van belang is om te weten welke maatregelen getroffen zijn om eventuele onbeschikbaarheid te voorkomen én hoe snel de Gegevens beschikbaar zijn danwel de ESI-oplossing weer volledig operationeel kan zijn, indien de onbeschikbaarheid toch groter mocht zijn dan gepland. Het gaat hierbij dus niet om de operationele beschikbaarheidseisen (waar het vooral draait om wanneer de ESI-oplossing wel of niet te gebruiken is), maar om de excepties als het mis gaat (Calamiteiten en back-up & Restore). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de ESI-oplossing bij onbeschikbaarheid binnen bepaalde termijnen weer beschikbaar is zonder verlies van intergiteit en vertrouwelijkheid.

UE 18.	De ESI-oplossing voldoet aan onderstaande eisen betreffende de operationele continuïteit in geval van een Calamiteit (crisis): - Recovery Time Objective (RTO): De ESI-oplossing is binnen 4 uur weer volledig functioneel beschikbaar; - Recovery Point Objective (RPO): Er is maximaal 24 uur verlies van Gegevens toegestaan. Beleid en procedures om bovenstaande te borgen zijn vastgesteld.
--------	--

Back-ups zijn bedoeld om Gegevens, Programmatuur en Configuratiegegevens periodiek veilig te stellen. Zodanig dat deze gebruikt kunnen worden om Gegevens, Programmatuur of Configuratiegegevens bij onbeschikbaarheid binnen afgesproken termijnen al dan niet op hetzelfde systeem te herstellen. Gegevens opgeslagen in back-ups zijn minimaal op het zelfde niveau beveiligd als Productiegegevens. Backups buiten de ESI-oplossing zijn niet te gebruiken om de Gegevens te verwerken anders dan via het reguliere Restoreproces binnen de ESI-oplossing te brengen.

UE 19.	Bestanden met Gegevens, het programma en de configuratiegegevens zijn veilig te stellen door de back-upfunctionaliteit van de ESI-oplossing. De RPO is vastgesteld op 24 uur.
--------	---

UE 20.	De Opdrachtgever voert periodiek een back-up & restoretest uit. Afwijkingen worden indien voor Opdrachtnemer relevant gemeld. De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan het implementeren van eventuele verbeterpunten die van toepassing zijn op de ESI-oplossing zelf.
--------	---

Een Calamiteit kan optreden als de Productie-omgeving, of de Gegevens daarop, volledig onbeschikbaar worden. In een dergelijke situatie mag er geen sprake zijn van inbreuk op Integriteit en Vertrouwelijkheid van de Gegevens. Men is hierop voorbereid door het opstellen van een Calamiteitenplan (Disaster Recovery Plan).

Een periodieke test om te controleren of de ESI-oplossing naar aanleiding van gesimuleerde noodsituaties kan worden hersteld en daarna kan blijven functioneren zoals overeengekomen is noodzakelijk.

UE 21.	De Opdrachtnemer werkt mee aan een mogelijke Calamiteitentest van de Opdrachtgever. Het kan een continuïteitstest zijn binnen de keten waar de ESI-oplossing onderdeel van is.
--------	--

De ESI-oplossing en bijbehorende functies en Gegevens mogen alleen gebruikt worden door bevoegde personen. Dit gebeurt door middel van identificatie, authenticatie en autorisatie. Aanvullend kan gekozen worden voor een vorm van multi-factor authentication. Bij authenticatie kan het nodig zijn

aanvullend bewijs te leveren. Dit kan door een aanvullende verificatiecode te vragen. Dit gebeurt middels two-factor authentication.

Een gebruikersaccount is altijd te herleiden naar een Natuurlijk Persoon. Uitzondering zijn gedocumenteerde en geregistreerde systeemaccounts (bijvoorbeeld voor koppelingen).

Identificatie, autorisatie en authenticatie heeft alleen betrekking op Gebruikers en niet op Bezoekers van een publieke website. Bezoekers kunnen zonder identificatie toegang krijgen tot het openbare gedeelte van de ESI-oplossing. De ESI-oplossing heeft alleen een openbaar gedeelte als dit nadrukkelijk geëist is door de Opdrachtgever.

UE 22.	Het beheer van toegangsrechten voor de ESI-oplossing, inclusief de bewaking van functiescheiding en het gebruik van groepsrollen, geschiedt vanuit één door de Opdrachtnemer geboden (logisch) Identity Managementsysteem (IMS).
--------	--

UE 23.	Een gebruikersidentificatie (gebruikersaccount) is altijd één op één herleidbaar naar een Natuurlijk Persoon of een gedocumenteerd en geregistreerd systeem account.
--------	--

De Opdrachtgever stelt de volgende algemene eisen aan authenticatie. Zo is het gebruik van intern gebruikte user IDs niet toegestaan (e-mailadres van werk mag wel). Voor de Opdrachtgever zijn ook minimale vereisten voor wachtwoorden van toepassing.

UE 24.	Wachtwoorden voldoen minimaal aan de eisen zoals gesteld in de BIO. Algemeen (technisch afdwingen): • Gebruik van wachtwoorden wordt geautomatiseerd afgedwongen; • Initiële wachtwoorden (inclusief die gereset zijn) zijn een werkdag geldig en worden bij eerste gebruik gewijzigd; • Eisen aan wachtwoorden worden geautomatiseerd afgedwongen; • Geen MFA; • Minimaal 10 posities, complex (nummers, klein, groot); • Aantal foutieve inlogpogingen: 10. In dat geval: blokkering account; • Minimaal jaarlijks vernieuwen. Indien het authenticatieproces is gekoppeld aan dat van de Opdrachtgever dan zijn de richtlijnen van de Opdrachtgever leidend.
--------	--

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 25.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de zoals opgenomen in Bijlage 4 'Business Etiquette' 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, behoeftebestellers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten (maatschappelijk verantwoord inkopen).

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

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

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

5.1. Circulariteit

UE 26.	Opdrachtnemer draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, data wissen, hergebruiken en recyclen van de te leveren producten van de ESI-oplossing en zorgt ervoor dat: • Data dragende producten worden ingezameld in een beveiligde omgeving, zodat datalekken worden voorkomen; • De data van alle ingezamelde data dragende producten wordt gewist; • De gebruikte producten worden klaargemaakt voor hergebruik (al dan niet via refurbishment/remanufacturing), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is; • Indien hergebruik niet mogelijk is: de producten worden gerecycled, conform de vigerende WEEE-Richtlijn.
UE 27.	Personeel van de Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour.

Hoofdstuk 6. Juridische kaders

In Bijlage 2 '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 3.3. (nadere inlichtingen of vragen over de aanbestedingsstukken). De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 36.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in paragraaf 3.3. in Beschrijvend document.
---------	---

Hoofdstuk 7. Prijsstelling

7.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

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

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

UE 28.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de Prestatie conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de wensen, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
UE 29.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffeerde Prijzen te zijn verwerkt.
UE 30.	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 V 'Prijzenformulier'

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

Tabblad 'Samenvatting'

Het betreft hier een samenvatting van de hieronder genoemde tabbladen. De Vergelijkingswaarde betreft het totaal van de geoffeerde vermenigvuldigt met het aantal contractjaren. De Vergelijkingswaarde wordt gebruikt om de Inschrijvingen met elkaar te vergelijken en de 'Economisch Meest Voordelige Inschrijving' te bepalen. In dit tabblad dient Inschrijver enkel de naam van de Inschrijver in te vullen.

Tabblad 'Appliance'

Hier dient Inschrijver de Prijzen voor de ESI-oplossing inclusief Onderhoud en Support te offren. In het tabblad dient Inschrijver het geel gearceerde veld in te vullen:

- Benodigde componenten (productnaam, artikelnummer, versie en omschrijving).
- Prijs voor de Appliance incl Onderhoud en Support:
 - Prijs per maand gedurende de Implementatiefase. Dit betreft op basis van 6 maanden (dit betreft een indicatie);
 - Prijs per jaar gedurende de Operationele fase;
 - Prijs per jaar gedurende de Retransitiefase.

Tabblad 'Additionele diensten'

Hier dient Inschrijver de Prijzen voor 'Consultancy' en 'Opleidingen' te offrenen. In het tabblad dient Inschrijver het geel gearceerde veld in te vullen:

- Prijs per uur voor 'Consultancy'. De vergelijkingswaarde is op basis van 1.000 uur;
- Prijs voor 'Opleiding' voor minimaal tot maximaal 50 Gebruikers. De vergelijkingswaarde is op basis van het gemiddelde; dat is 35 Gebruikers.

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

7.3. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffeerde Prijzen, zoals opgegeven in het spreadsheet Bijlage V 'Prijzenformulier', mogen vanaf jaarlijks en steeds per 01-01-2027 geïndexeerd worden op basis van de CBS tabel 'Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100'; conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1727355505902>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 december 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, Jaarmutatie per kwartaal, gehanteerd wordt. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

UE 31.	De door de Opdrachtnemer geoffeerde Prijzen mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform deze paragraaf 7.3. De eerste indexering vindt plaats vanaf 2027.
UE 32.	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 33.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig voorzien van actuele en volledige Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van de Implementatie van de ESI-oplossing en het gebruik van de ESI-oplossing in de Operationele fase. Hierbij is de Documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de ESI-oplossing in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 34.	De Documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren ESI-oplossing en de functies daarvan, zodat Beheerders en Administrators op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de ESI-oplossing gebruik kunnen maken.
UE 35.	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 36.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat Documentatie na een nieuwe Release en/of nieuwe Apparatuur actueel blijft. Na oplevering wordt de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.
UE 37.	Opdrachtnemer geeft in de Documentatie opgenomen aanpassingen duidelijk weer.

8.2. Opleiding (Additionele diensten)

UE 38.	De Opdrachtnemer levert Additionele diensten in de vorm van relevante Opleidingen inclusief Documentatie. Deze Opleidingen hebben betrekking op het gebruik van de ESI-oplossing, alsmede het functioneel, technisch en applicatief beheer van de ESI-oplossing in alle fase van de uitvoering van de Overeenkomst.
UE 39.	Opleidingen vinden online plaats, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
UE 40.	De Opleidingen worden aangeboden in de Nederlandse en/of Engelse taal.
UE 41.	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 42.	Lesmateriaal voor Beheerders en Administrators is in de Nederlandse en/of Engelse Taal beschikbaar.

8.3. Consultancy (Additionele diensten)

UE 43.	Consultancy dient door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn, te worden gegeven. In voorkomend geval kan Opdrachtgever voorafgaand aan de inzet van de betreffende constultant(s), overlegging van, of inzage in, relevante diploma's en/of certificaten vorderen.
--------	--

Hoofdstuk 9. Logistieke kaders

UE 44.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van de ESI-oplossing met een Basis/standaard inrichting (Apparatuur en Programmatuur) uiterlijk op 31-07-2025.
UE 45.	Opdrachtnemer dient op alle communicatie betreffende orders het inkoopordernummer van de Opdrachtgever te vermelden.
UE 46.	Opdrachtnemer vermeld op de pakbon in ieder geval de volgende Gegevens: • Inkoopordernummer; • SAP artikelnummer en artikelomschrijving van Opdrachtgever; • Verpakkingseenheid; • (op verzoek) het Opdrachtgever -configuratienummer.
UE 47.	Opdrachtnemer voegt bij elk geleverd pakket van de ESI-oplossing een paklijst in, waarop de geleverde artikelen van de ESI-oplossing staan vermeld.
UE 48.	Het ter beschikking stellen van de ESI-oplossing op uiterlijk 31-07-2025. Daarna wordt er binnen 30 dagen door de Opdrachtgever een Acceptatietest uitgevoerd conform artikel 11 Arbit. Indien er bevindingen zijn, dan dient de Opdrachtnemer deze Bevindingen binnen 30 dagen op te lossen.

Hoofdstuk 10. Operationele fase

Opdrachtnemer is gehouden tot het leveren van Onderhoud en Support ten behoeve van ESI-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 overeengekomen normen in de vorm van Service Levels.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is een Service Level Agreement (SLA) opgesteld waarin afspraken over verantwoordelijkheden, kwaliteit en beschikbaarheid tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn beschreven. Dit gebeurt op basis van (meetbare) prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen. Hoe de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever samenwerken wordt vastgelegd in een (optionele) Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Op basis van de SLA wordt maandelijks gerapporteerd door Opdrachtnemer. Dit gebeurt via een Service Niveau Rapportage (SNR). Activiteiten die om redenen niet binnen de termijn kunnen worden opgelost worden opgenomen in een Verbeterplan.

10.1. Onderhoud en Support

UE 49.	De SLA wordt binnen 4 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 en (optioneel) DAP optreden. De versienummering geeft aan welke SLA of DAP de laatste versie is. De SLA en (optioneel) DAP zal na ondertekening door Partijen als Bijlage A 'SLA en (optioneel) DAP' aan de Overeenkomst worden toegevoegd.
UE 50.	De Opdrachtnemer werkt een conceptversie van de SLA voor de ESI-oplossing uit. De SLA bevat minimaal de volgende onderdelen: • Doel en scope van het document; • Benoeming Partijen, verantwoordelijkheden en werkingsgebied; • Aanvang, looptijd, wijzigingsbeleid, vaststelling en ondertekening; • Gerelateerde documenten; • Beschrijving en scope van de dienstverlening; • 3e lijns Onderhoud en Support; • In het kader van informatiebeveiliging: ○ Helpdesk (melding en oppakken prio 1 Beveiligingsincidenten, datalekken); ○ Releasemanagement (significante juridische en infrastructurele wijzigingen); ○ Continuïteit (BCM); ○ Securitymanagement; • Rapportage.
UE 51.	Opdrachtnemer voert het Onderhoud van de Apparatuur uit op locatie van Opdrachtgever, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

10.2. Service Level

10.2.1 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.

GUE 37.	De ESI-oplossing voldoet aan de Bijlage 3 'Aansluitvoorwaarden netwerkaansluitdiensten datacenter' van de Opdrachtgever.
---------	--

UE 52.	Kwetsbaarheden die leiden tot een Incident worden gekwalificeerd door middel van CVSS 4.0. Op basis van de CVSS 4.0 kwalificaties gelden de volgende Oplostijden next business day voor Opdrachtnemer: • Kritisch (critical): per direct (binnen vier (4) uren) op te lossen; • Hoog (high): binnen één (1) maand; • Gemiddeld (medium): binnen drie (3) maanden; • Laag (low): binnen zes (6) maanden.
--------	---

10.2.2 Beschikbaarheid

UE 53.	De ESI-oplossing dient minimaal jaarlijks 14.000.000 zoekacties op de externe websites en 2.000.000 op intranet te verwerken.
--------	---

UE 54.	De ESI-oplossing ondersteunt 15.000 zoekopdrachten en 75.000 automatische aanvullingen per uur.
--------	---

UE 55.	De ESI-oplossing verwerkt binnen 1 seconde een response op een call.
--------	--

UE 56.	Waarbij de ESI-oplossing minder dan 5 zoekopdrachten per seconde genereert, is de responstijd in 99,7% van de gevallen geringer dan: • 1 seconde voor het presenteren van zoekresultaten; • seconde voor het tonen van een auto-aanvulling op een zoekterm. NB: deze geldt bijvoorbeeld ook als (her)indexering plaatsvindt.
--------	---

UE 57.	De ESI-oplossing beschikt over responstijden van 1 seconde voor het presenteren van zoekresultaten en 0.1 seconde voor het tonen van een auto-aanvulling op een zoekterm gehaald in 95% van de gevallen. NB: deze geldt bijvoorbeeld ook als (her)indexering plaatsvindt.
--------	---

UE 58.	De ESI-oplossing dient in staat zijn om op te schalen aan de mogelijke toenemende vraag naar opslag en verwerking van Gegevens, evenals het aantal concurrent users, zonder verlies van prestaties.
--------	---

10.2.3 Helpdesk en Incidentmanagement

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

PI	Prioriteit	Service Level
Openstelling Helpdesk	Incidenten	Werkdagen van 08:00 – 17:00 uur
	Service requests	Werkdagen van 08:00 – 17:00 uur

Tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement

UE 59.	Ten aanzien van de Openstelling van de Helpdesk wordt ten minste voldaan aan de Service Levels zoals opgenomen in de tabel Service Levels Helpdeks en Incidentmanagement.
--------	---

UE 60.	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 Helpdeks en Incidentmanagement.
--------	---

10.2.4 Releasemanagement

UE 61.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over nieuwe Releases ten behoeve van het optimaal gebruik van de ESI-oplossing en de daarbij verwachte Impact voor Opdrachtgever.
--------	--

UE 62.	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release ten behoeve van het optimaal gebruik van de ESI-oplossing de releasenotes.
--------	--

UE 63.	Opdrachtnemer stelt Releases middels een download beschikbaar of om de veiligheid van de transfer van Programmatuur te borgen dient voor het beschikbaar stellen van een Release gebruik te worden gemaakt van IBM Aspera file transfer.
--------	--

UE 64.	Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de ESI-oplossing beschikbaar.
--------	---

UE 65.	Het installeren van een versie of Release op de ESI-oplossing kan geschieden zonder downtime. Een loadbalancer kan hierbij gebruikt worden om de betreffende appliance tijdelijk af te schermen van zoekopdrachten door Bezoeker.
--------	---

UE 66.	Releases mogen de configuratie van de ESI-oplossing van de Opdrachtgever niet beïnvloeden.
--------	--

10.2.5 Verbeterplan

UE 67.	Indien de ESI-oplossing voor een periode van drie (3) weken niet voldoet aan één of meerdere Service Levels levert Opdrachtnemer hiervoor een Verbeterplan 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. De Opdrachtgever dient het Verbeterplan goed te keuren alvorens er mag worden gestart met de uitvoering van het Verbeterplan. Indien de Opdrachtgever het Verbeterplan niet goedkeurt, dan dient de Opdrachtnemer binnen (5) Werkdagen een gewijzigde Verbeterplan op te leveren. Toepassing van het Verbeterplan laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder die op schadevergoeding.
--------	--

10.3. Remote support

Remote support biedt de mogelijkheid om, op ad hoc basis aan een Opdrachtnemer ondersteuning te vragen bij Incidenten of Probleem. 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. Het is niet toegestaan om tijdens een remote sessie schermafbeeldingen en/of video's te maken zonder expliciete toestemming van de Opdrachtgever.
4. U bent verplicht om aanwijzingen van de Opdrachtgever omtrent het gebruik van de informatie en/of Remote support op te volgen.
5. Bij het inloggen dient u zich met uw volledige naam, voorletters en bedrijfsnaam bekend te maken.
6. De Opdrachtgever kan een lijst opleveren van ondersteunde besturingssystemen en browsers.
7. De Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor eventuele schade ten gevolge van het gebruiken van Remote support.
8. Ziet u iets afwijkends bij het gebruik van Remote support? Neem dan direct contact op met de gastheer van uw Remote support sessie.
9. Misbruik wordt bestraft.
10. Op het gebruik van Remote support is Nederlands recht van toepassing.

GUE 38.	Inschrijver conformeert zich aan bovenstaande voorwaarden indien gebruik gemaakt wordt van Remote support.
----------------	--

10.4. Rapportage

UE 68.	Opdrachtnemer stelt ieder kwartaal binnen vijf (5) Werkdagen na afloop van het betreffende kwartaal een Service Level rapportage aan de Opdrachtgever beschikbaar, indien hier de Opdrachtgever om vraagt met minimaal de volgende inhoud: • Helpdesk: Reactietijden; • KPI incident management; • KPI Helpdesk.
---------------	--

10.5. Factureren en bestellen

Als Opdrachtnemer 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 En via het leveranciersportaal. Bekijk de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(helppdesk-efactureren.nl\)](https://home.helppdesk-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 69.	De verwerving van Additionele diensten vindt plaats middels een Inkoopopdracht.
UE 70.	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 71.	De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
UE 72.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 73.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen (gedurende de Implementatie) worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
UE 74.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

Hoofdstuk 11. Kaders voor Retransitiefase

10.6.1 Inleiding

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

In het geval een uurtarief wordt geoffreerd door de Inschrijver, zal hierbij in ieder geval het maximaal aantal uren in Bijlage V 'Prijzenformulier' benodigd voor de Retransitie worden overeengekomen tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

10.6.2 Documentatie en Gegevens(overdracht)

UE 75.	Zodra Partijen bekend zijn met het feit dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt of wordt beëindigd, waaronder begrepen opzegging en ontbinding, inventariseren Partijen gezamenlijk welke assistentie van Opdrachtnemer, tegen 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 de hoofdstuk leidend zijn.
UE 76.	Opdrachtnemer zorgt dat binnen één (1) maand na afloop van de Retransitie, alle Gegevens in verband met deze Overeenkomst van haar systemen zijn verwijderd, zodat de vertrouwelijkheid van deze Gegevens gewaarborgd blijft.

10.6.3 (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 77.	Bij overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer moet de Prestatie voor een periode van maximaal 1 jaar tegen gelijkblijvende condities (naar rato) in combinatie met maandelijks opzegbaar, voor Opdrachtgever beschikbaar te blijven.
UE 78.	Partijen dienen onder meer de verbindingen te verbreken, eventueel aan de andere partij ter beschikking gestelde Apparatuur terug te geven/te nemen. Daarnaast dient de Opdrachtnemer eventuele licenties en/of Apparatuur tijdelijk beschikbaar te stellen ten aanzien van ESI-oplossing die noodzakelijk is om de omgeving tijdelijk in stand te houden/te blijven beheren en elektronische sleutels aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.