

Bijlage 7 Scope

Deze aanbesteding richt zich op het verwerven van de mogelijkheid om via een SAAS Cloud-oplossing het huidige Financiële Informatie Systeem (FIS) te vervangen. Waarbij tegelijkertijd een partner wordt gezocht die het functioneel beheer en applicatie beheer (configureren, optimaliseren en ondersteunen gebruik en de inrichting van de applicatie) kan ondersteunen en de migratie van het huidige FIS naar de SAAS-Cloud omgeving kan verzorgen. Hierbij zien wij de Cloud-omgeving als omgeving waarbij de gegevens van de opdrachtgever ten allen tijde in eigendom blijft en de gegevens conform BIO en NIS2 beheerd en beschermd zijn.

De scope van deze aanbesteding bestaat als eerste uit het financiële informatiesysteem van de Tweede Kamer der Staten-Generaal en de vier Hoge colleges van Staat (hierna HoCosta's) die hier gebruik van maken, te weten;

- Algemene Rekenkamer
- Eerste Kamer
- Nationale Ombudsman
- Raad van State

Huidige situatie

Er is sprake van één FIS dat door zowel de Tweede Kamer als de vier HoCosta's wordt gebruikt. De afdeling FEZ van de Tweede Kamer is binnen de Tweede Kamer de hoofdgebruiker van en verantwoordelijk voor het beheer, dus ook voor de HoCoSta's. De Tweede Kamer is als gebruiker van het FIS met circa 150 gebruikers de grootste gebruiker van de vijf deelnemende partijen.

De verdeling van gebruikers per deelnemer is als volgt: 2,5 Functioneel beheerders van de Tweede Kamer en verder: Medewerkers administratie (crediteuren, debiteuren, grootboek, etc.), Medewerkers inkoop, Medewerkers IC + Control (raadplegen crediteuren, debiteuren, grootboek, etc.), medewerkers die kunnen bestellen, bestellingen en facturen goedkeuren (iProcurement) en rapportages kunnen maken/inzien BI (Cognos). De specifieke aantallen zijn in onderstaande tabel weergegeven:

Module/ # gebruikers	AR	EK	NO	RvS	TK	
General Ledger (GL), Accounts Payable (AP), Accounts Receivable (AR), Cash Management (CM)	9	3	8	4	10	Kern- en eindgebruikers: • Financiële administratie (Grootboek, Crediteuren, Debiteuren, Bank) • Inkoop
PO (inkoop)	2	3	2	3	9	
APRO banking	2	2	2	3	6	
iProcurement (bestellen)	-	-	1	22	100	Overige gebruikers: o.a. bestellers, budgethouders, controllers, secretariaat
Goedkeuren (workflow)	22	22	16	31	125	
Rapportage Cognos	7	4	11	3	118	

De werkwijze van de samenwerkingsconstellatie kenmerkt zich door korte lijnen en ondersteuning van derde wendbare- en kosteneffectieve organisaties. Het huidige betrokken budget voor het FIS is als volgt:

Jaarlijkse out of pocket kosten gemiddeld over 10 jaar¹² (inclusief btw)	
Software en inrichting	€ 282.000,00
Extern beheer	€ 364.000,00
Totaal	€ 646.000,00

¹ Gebaseerd op financiële informatie Tweede Kamer 2019 tot 2023 en indicatieve cijfers aangeleverd door DA en huidige beheer partner Apps&Us.

² Waarbinnen, Licentie onderhoud / Abonnement, Infrastructuur onderhoud, hardware, connectie. Support / Onderhoud, Life Cycle Management, Beveiliging

Applicaties en koppelingen

In de hier volgende figuur is het bestaande FIS-applicatielandschap en de koppelingen met haar omgeving weergegeven. De applicaties die onderdeel zijn van het FIS zijn het volgende viertal:

- Oracle EBS
- Apro Imaging
- Apro Banking Gateway
- Cognos

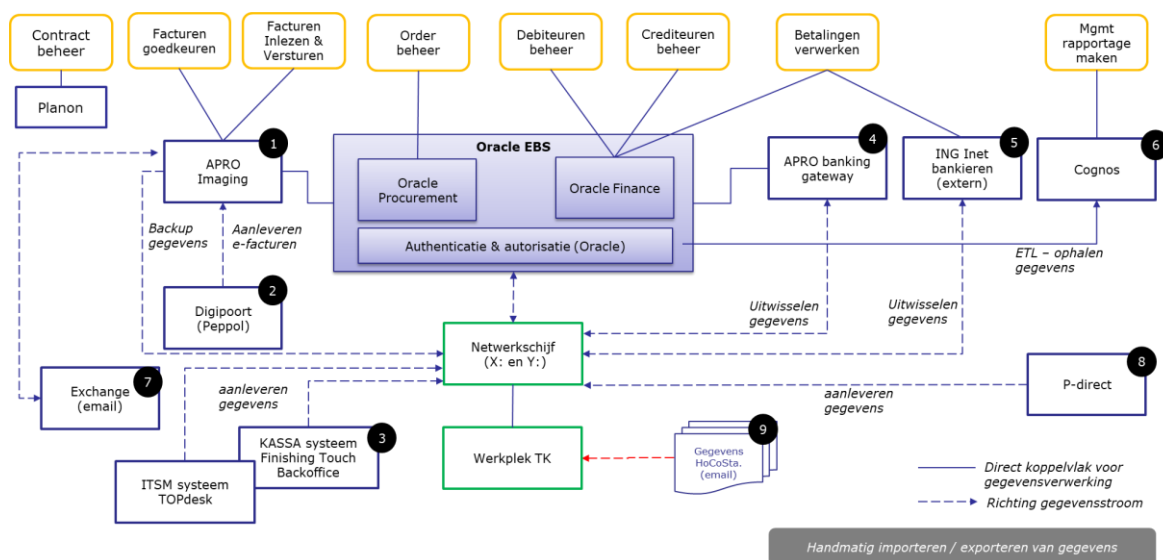
Naast de applicaties zijn natuurlijk de koppelingen tussen de omgeving en de FIS-applicaties onderdeel van de scope. Deze zijn verder toegelicht in figuur: Koppelingen met FIS en worden daaronder tekstueel toegelicht.

Werkplek

De toegang tot de financiële systemen wordt met de digitale werkplek van de Tweede Kamer gefaciliteerd. Alle HoCosta's hebben toegang tot deze digitale werkplek. Het identiteit beheer is ook belegd bij de Tweede Kamer.

Applicatielandschap

In de onderstaande afbeelding zijn de processen op hoofdlijnen weergegeven met daarbij de applicaties waarmee wordt gewerkt. Daarnaast zijn de integraties voor gegevensuitwisseling met omliggende landschap opgenomen.

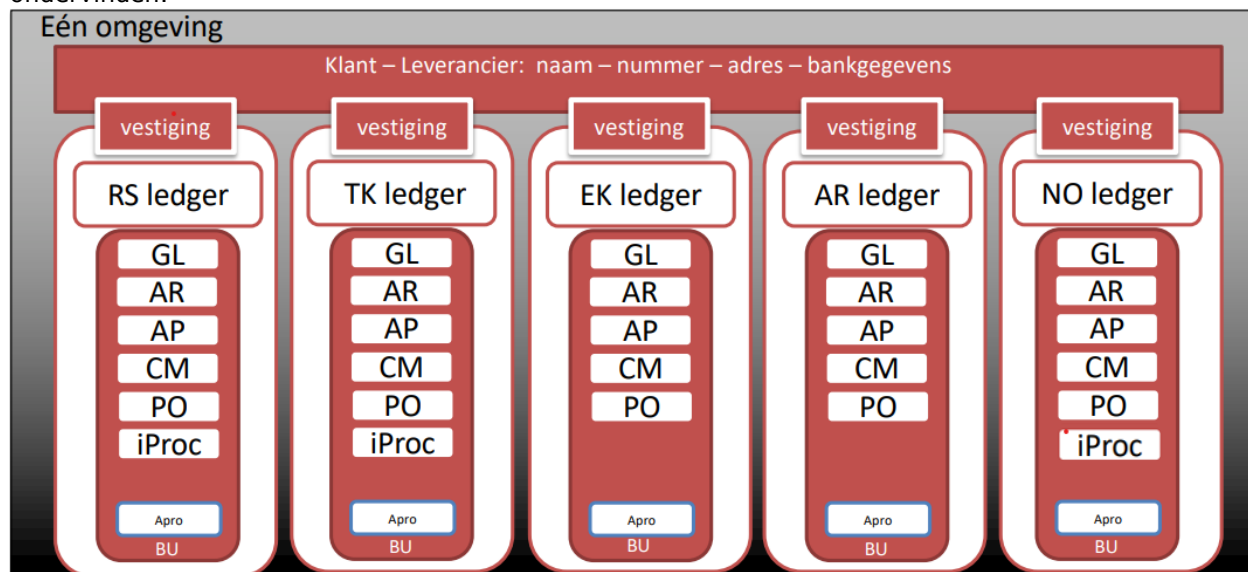


1. **Oracle EBS**: de hoofdapplicatie van het FIS, gebruikt voor de vastlegging van de financiële administratie, het ondersteunen van het Orderbeheer, Debiteurenbeheer, Crediteurenbeheer, verwerking van ontvangsten en voorbereiden van betalingen, Budgetbeheer (exclusief voor Eerste Kamer)
2. **APRO Imaging (1)**: ondersteunt het proces van inlezen en goedkeuren van facturen inclusief bijbehorende workflows. De applicatie heeft een officieel (standaard) koppelvlak met Oracle EBS.
3. **APRO Banking gateway (4)**: Heeft een officieel (standaard) koppelvlak met Oracle EBS voor verwerking gegevens.
4. **Cognos (6)**: Wordt gebruikt voor het opstellen van financiële rapportages. De applicatie haalt de gegevens rechtstreeks op uit de Oracle EBS database
5. **Digipoort (Peppol) (2)**: Een rijksbrede Tool waarmee leveranciers digitale facturen (zogenaamde e-facturatie) kunnen. Een project voor de implementatie van de koppeling met deze Tool loopt.

6. **Kassasysteem (3)**: (Alleen) De Tweede Kamer gebruikt voor haar BedrijfsRestaurant een Kassasysteem waarmee klanten ook op rekening kunnen betalen. Deze facturen worden middels een koppeling ter incasso doorgezet naar het FIS.
7. **ITSM systeem**: (Alleen) De Tweede Kamer krijgt vanuit haar ITSM-systeem informatie aangeleverd in het FIS voor de doorbelasting/facturatie van gebruik van IT-middelen aan fracties.
8. **Internetbankieren (5)**: Applicatie van de bank (ING) voor het Internetbankieren.
9. **Exchange (7)**: E-mail applicatie waarmee onder andere facturen per mail binnen komen (worden nu klaar gezet in specifieke folder) en ter ondersteuning van de workflow voor de afhandeling van bestelaanvragen en facturen worden verstuurd.
10. **P-Direkt (8)**: De HR-oplossing, gebruikt door alle HoCoSta's). Vanuit de oplossing wordt informatie m.b.t. personeelskosten aangeleverd.
11. **Zaaksysteem Raad van State**: De Raad van State levert vanuit haar zaaksystemen informatie met betrekking tot Debiteuren en Vorderingen aan.
12. **Planon**: Specifiek de Tweede Kamer maakt gebruik van Planon voor Contractbeheer. Deze oplossing heeft nu geen koppeling met het FIS maar wordt wel gebruikt door FEZ-medewerkers voor het raadplegen van contract informatie.

Inrichting financiële administratie

Het FIS wordt gebruikt door de verschillende HoCoSta's. In onderstaande figuur is de huidige opzet van de vijf organisaties in Oracle EBS weergegeven. Hierin is een onderlinge afhankelijkheid op de stamgegevens ontstaan. Een dergelijke afhankelijkheid wil men in de toekomst niet meer ondervinden.



Inrichting van het huidige beheer

Momenteel treedt FEZ van de Tweede Kamer der Staten-Generaal op als ICT-dienstverlener aan andere Hoge Colleges van Staat voor bijvoorbeeld de ondersteuningsvragen en het organiseren van het technisch beheer. Het FIS biedt ook functionaliteit voor de individuele Hoge Colleges van Staat. De Hoge Colleges van Staat hebben sinds 20151 een samenwerkingsovereenkomst met de Tweede Kamer.

Het beheer van het FIS is momenteel gedifferentieerd naar verschillende beheerpartners. De eigen Dienst Automatisering voor de infrastructuur en Operating System (OS) van de applicatieserver, functionele ondersteuning bij de leverancier Apps&Us, databasebeheer bij leverancier DBA.nl en technisch beheer bij leverancier MCX. Daarnaast nog het beheer van aanpalende systemen APRO, APRO Banking en Cognos (door de respectievelijke leveranciers Apro, App&Us en Centric). De verschillende verdeelde verantwoordelijkheden die bij de diverse partijen belegd zijn creëren

momenteel coördinatieproblemen. Deze beheeruitdaging is een belangrijke reden een oplossing te zoeken in een SAAS Cloud oplossing.

Toekomstige gewenste situatie

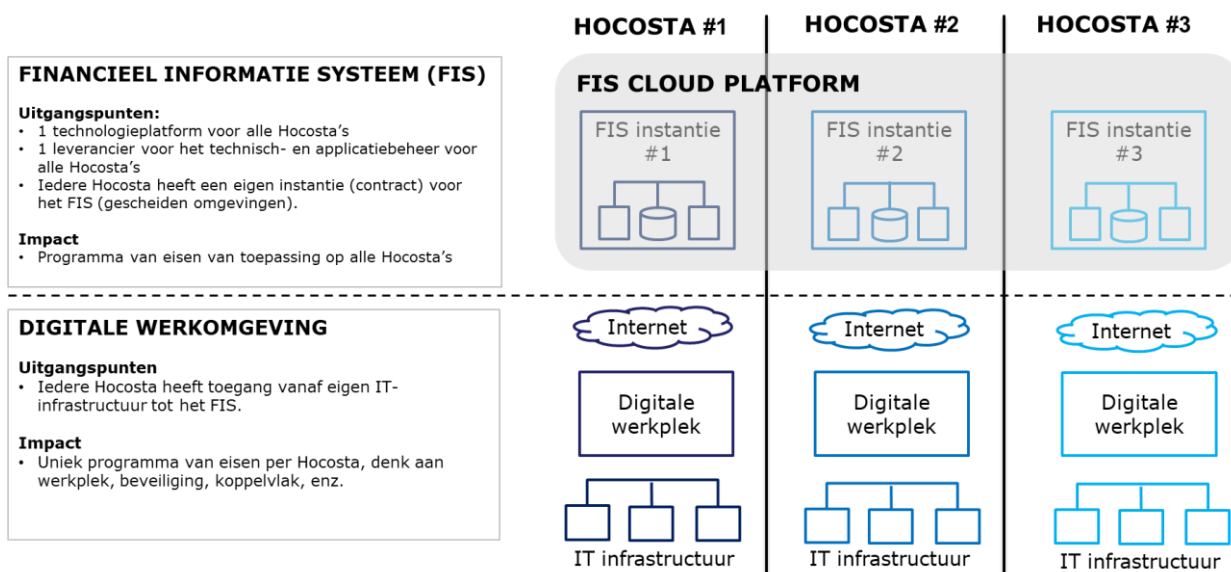
Er wordt een SAAS-Cloud oplossing nagestreefd die minimaal de huidige functionaliteiten in het FIS weet te dekken en mogelijkheden biedt om verder te optimaliseren. Daarnaast is het streven om het onderhoud en beheer van de applicatie duurzaam in te richten, waarbij de afnemers individueel het eigenaarschap voor hun oplossing dragen in plaats van een dienstverlening vanuit de Tweede Kamer. De migratie en implementatie noodzakelijk voor het bereiken van deze toekomst is ook onderdeel van de scope.

De informatie beveiliging van het toekomstige FIS in een Cloud omgeving heeft voor de aanbestedende partijen een groot belang. De gegevens worden conform de BIO beheerd en opgeslagen binnen een of meerdere Europese lidstaten. Daarnaast zijn en blijven de gegevens ten allen tijde eigendom van de aanbestedende partijen en ten allen tijde beschikbaar in een algemeen (machine) leesbaar formaat. Daarbij wordt de mogelijkheid tot encryptie van de gegevens gebruikt en zijn alleen toegankelijk na toestemming van de gebruiker. Het beheer van de encryptiesleutels is in handen van de gebruiker. De toegang tot gegevens is alleen mogelijk na toestemming van gebruiker. Zo hebben de aanbestedende partijen een extra beveiliging tegen inzage van de informatie.

In de toekomstige situatie wordt rekening gehouden met de volgende financiële impact (out of pocket) over een periode van 10 jaar (inclusief btw):

Onderdeel	Opdrachtsom over 10 jaar
SAAS cloud oplossing(en)	€ 3.000.000,00
Implementatie	€ 600.000,00
Beheer MSP	€ 1.600.000,00
Totaal	€ 5.200.000,00

De gewenste toekomstige inrichting is schematisch weergegeven in de in de onderstaande afbeelding:



Functionaliteit

Van de SAAS-Cloud oplossing wordt verwacht dat deze de volgende processen ondersteunt:

Operationeel Inkoopproces	Het proces vanaf het indienen van een bestelaanvraag van een Dienst, het aangaan van een verplichting met
---------------------------	---

	een leverancier tot en met het betaalbaar stellen van de inkoopfactuur.
Verkoop tot en met Ontvangst	Het aangaan van een verplichting tot leveren van een dienst aan een klant tot en met het verwerken van de ontvangst van de betaling van de factuur.
Onderhouden Debiteuren & Crediteuren	Het onderhouden van gegevens van Debiteuren en Crediteuren
Afhandeling van Bankbetalingen	Het aanbieden van de benodigde betalingen aan de Bank-applicatie en het verwerken van de bankmutaties.
Financiële rapportage	Het kunnen rapporteren over de financiële administratie conform de diverse wettelijke, fiscale en bedrijfsvoeringseisen.
Begrotingscyclus	Het ondersteunen van de begrotingscyclus en het vastleggen en onderhouden van de diverse budgetten. Zowel verplichtingen als kasbasis.
Contractbeheer	Het kunnen onderhouden van diverse vormen van contracten die door de organisatie zijn afgesloten met leveranciers en het bewaken van de voortgang van de uitnutting van deze contracten. ³
Verplichtingenadministratie als onderdeel van de (Geïntegreerde Verplichtingen Kas Administratie GVKA ⁴)	Ten aanzien van de 3-weg-match moet het systeem het inkoop tot en met betalen ondersteunen. Daarbij moet het dus mogelijk zijn om een verplichtingenadministratie conform het GVKA te voeren.
Imaging	Imaging: ondersteunt het proces van inlezen en goedkeuren van facturen inclusief bijbehorende workflows.

Expliciet buiten scope zijn de volgende functionaliteiten:

Functionaliteit	Rationale
Tactische Inkoop/Procurement	De ondersteuning van het proces van aanbesteding en het offerte traject. Het inkooptraject totdat er een leverancier bekend is (van o.a, offerte, contract en aanbesteding) valt buiten scope. Het vastleggen van de bestelaanvraag en de bijbehorende inkoopverplichting is onderdeel van het Operationele Inkoopproces en daarmee binnen scope.
Projectenadministratie	De Financiële administratie van projecten is buiten scope.

Toelichting GVKA

De Geïntegreerde Verplichtingen-Kas Administratie (GVKA) is een sterk onderscheidende functie in deze scope. Het GVKA kenmerkt zich door:

- Vastlegging van financiële verplichtingen zodra een juridische verplichting wordt aangegaan (zoals een contract).
- Boeking van kasstromen (betalingen en ontvangsten) op het moment dat ze feitelijk plaatsvinden.
- Toerekening aan begrotingsjaar op basis van de datum van verplichting of kasbetaling.
- Geen volledige balans, geen waardering van activa/passiva, geen afschrijvingen.

³ In de huidige situatie gebruikt alleen de Nationale Ombudsman de Contractbeheer functionaliteit uit Oracle EBS. In de toekomst willen andere organisaties zoals de Tweede Kamer ook contractbeheer functionaliteit uit de FIS-applicatie gaan gebruiken. Betekent dat voor de Nationale Ombudsman de functionaliteit geïmplementeerd zal worden als onderdeel van het project, voor de andere organisaties dat de aan te schaffen oplossing deze functionaliteit moet kunnen bieden maar de implementatie daarvan geen onderdeel is van de scope.

⁴ De Geïntegreerde Verplichtingen-Kasadministratie (GVKA) kenmerkt zich door:

- Vastlegging van financiële verplichtingen zodra een juridische verplichting wordt aangegaan (zoals een contract).
- Boeking van kasstromen (betalingen en ontvangsten) op het moment dat ze feitelijk plaatsvinden.
- Toerekening aan begrotingsjaar op basis van de datum van verplichting of kasbetaling.
- Geen volledige balans, geen waardering van activa/passiva, geen afschrijvingen.
- Gericht op begrotingsdiscipline, rechtmatigheid en kasbeheer.

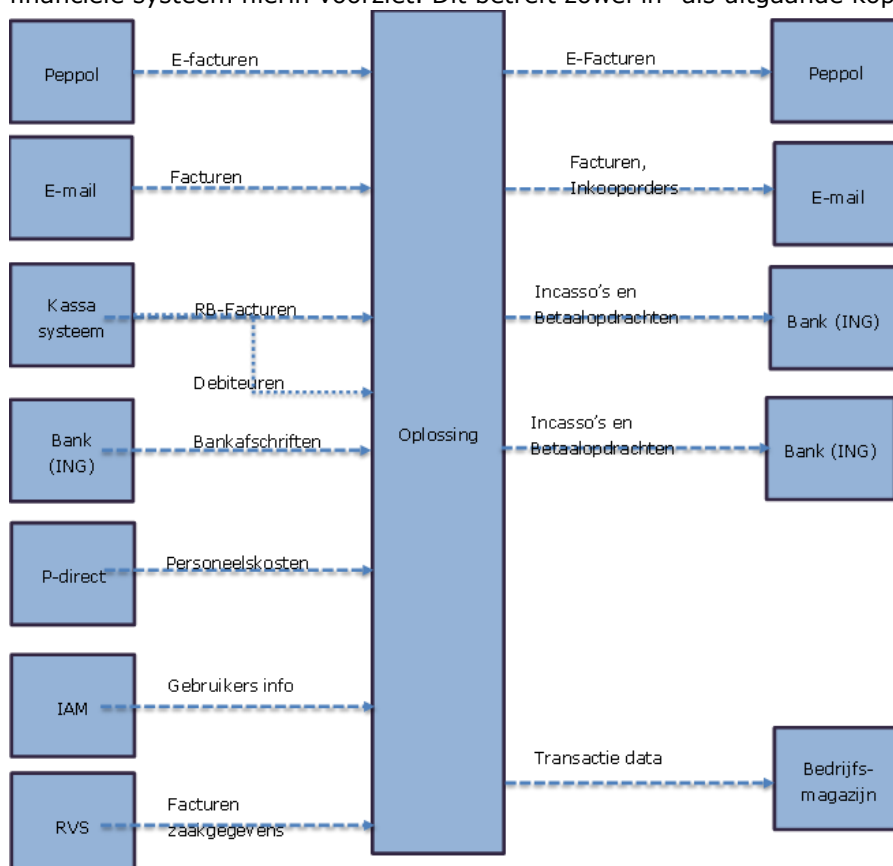
- Gericht op begrotingsdiscipline, rechtmatigheid en kasbeheer.

Hiermee onderscheid het zich onder meer op de volgende punten van het meer gangbare Baten/Lasten stelsel:

Aspect	GVKA	Baten-Lastenstelsel
Grondslag	Juridische verplichtingen + kasstromen	Economische baten en lasten
Toerekening	Aan begrotingsjaar op basis van verplichting of betaling/ontvangst	Aan boekjaar waarin baten en lasten economisch ontstaan
Moment van boeken	Bij aangaan verplichting of bij kasbetaling of ontvangst	Bij ontstaan van economische waarde of verplichting
Balans	Geen of zeer beperkt, geen waardering activa/passiva	Volledige balans (activa, passiva, eigen vermogen)
Afschrijvingen	Niet van toepassing	Wel van toepassing
Focus	Begrotingsdiscipline, rechtmatigheid, kasbeheer	Exploitatie-inzicht, kostentoerekening, vermogensontwikkeling
Toepassing	Ministeries en andere begrotingsgestuurde onderdelen	Agentschappen, ZBO's, commerciële organisaties
Rapportage	Gericht op verplichtingen en kasuitgaven/ontvangsten per begrotingsartikel	Gericht op resultatenrekening, balans en kasstroomoverzicht

Integratie

In onderstaand overzicht zijn de koppelingen weergegeven waarvan wordt verwacht dat het nieuwe financiële systeem hierin voorziet. Dit betreft zowel in- als uitgaande koppelingen.



Onderhoud en beheer

Met deze aanbesteding zal ook de huidige ondersteuningsfunctie ondergebracht worden bij de Managed Service Partner die functionele ondersteuning gaat bieden. FEZ van de Tweede Kamer der Staten-Generaal wil in de toekomstige situatie de huidige ondersteuning die zij leveren aan de HoCoSta's overdragen aan deels de HoCoSta's zelf en een Managed Service partner.

Bij het beschrijven van de onderhoudsscope wordt gebruikgemaakt van de volgende ITIL definities: **Service Support processen**: deze processen binnen ITIL richten zich op de gebruiker van de ICT-diensten en zorgt ervoor dat binnen de afspraken die zijn gemaakt (service level agreement) de gebruiker maximaal wordt ondersteund. Hieronder vallen de volgende processen:

1. **Incidentmanagement**; proces rondom het oplossen van incidenten. Afwijkingen in de dienstverlening worden door de gebruikersorganisatie bij de Helpdesk van de IT-organisatie als incident aangemeld. Vervolgens dient de helpdesk zo snel mogelijk met een oplossing te komen zodat het afgesproken service level weer gehaald wordt. Er wordt onderscheid gemaakt in 1^e, 2^{de}, en 3^{de} lijn incidentmanagement.

Het 1^e lijn incidentmanagement is een proces dat zich richt op het snel en effectief oplossen van incidenten die zich voordoen in de IT-infrastructuur en -diensten. Hier zijn de belangrijkste aspecten van eerstelijns incidentmanagement: Registratie van incidenten: Het vastleggen van alle binnenkomende incidenten, vaak via een helpdesk of een ticketingsysteem. Categorisatie en prioritering:

- Het classificeren van incidenten op basis van hun aard en urgentie, zodat de meest kritieke problemen eerst worden aangepakt.
- Eerste diagnose en oplossing: Het uitvoeren van een eerste analyse van het incident en proberen een snelle oplossing te vinden. Dit kan het herstarten van systemen, het toepassen van bekende oplossingen of het geven van instructies aan gebruikers omvatten.
- Escalatie indien nodig: Als een incident niet kan worden opgelost door de eerstelijns ondersteuning, wordt het doorverwezen naar tweedelijns of derdelijns ondersteuning voor verdere analyse en oplossing.
- Communicatie met gebruikers: Het informeren van gebruikers over de status van hun incidenten en eventuele verwachte oplostijden.
- Documentatie: Het bijhouden van gedetailleerde documentatie over incidenten, oplossingen en genomen stappen, zodat er een kennisbank ontstaat voor toekomstige incidenten.

Eerstelijns incidentmanagement speelt een cruciale rol in het minimaliseren van de impact van IT-problemen op de dagelijkse bedrijfsvoering en zorgt ervoor dat gebruikers snel weer aan het werk kunnen. Tweede- en derdelijns incidentmanagement zijn de verdiepende niveaus van ondersteuning binnen het incidentmanagementproces.

Tweedelijns incidentmanagement richt zich op complexere incidenten die niet door de eerstelijns ondersteuning kunnen worden opgelost. De taken omvatten:

- Diepgaande analyse: Het uitvoeren van een grondige analyse van incidenten die door de eerstelijns ondersteuning zijn doorverwezen.
- Oplossing van complexe problemen: Het bieden van oplossingen voor problemen die meer technische kennis en expertise vereisen.
- Ondersteuning bij structurele verbeteringen: Het identificeren van terugkerende problemen en het voorstellen van oplossingen om deze te voorkomen.
- Samenwerking met andere teams: Het werken met andere IT-teams, zoals applicatiebeheer en infrastructuurbeheer, om incidenten op te lossen.

Het Derdelijns incidentmanagement is het hoogste niveau van ondersteuning en richt zich op zeer gespecialiseerde en technische problemen. De taken omvatten:

- Technische expertise: Het bieden van diepgaande technische kennis en ondersteuning voor zeer complexe en kritieke incidenten.
- Samenwerking met eventuele leveranciers en ontwikkelteams om problemen op te lossen die specifieke kennis van de systemen vereisen.

- Onderzoek en ontwikkeling: Het onderzoeken van nieuwe technologieën en oplossingen om de IT-infrastructuur te verbeteren en toekomstbestendig te maken.
 - Strategische planning: Het bijdragen aan de strategische planning en ontwikkeling van de IT-diensten binnen de organisatie.
2. **Problem management;** probeert incidenten te voorkómen voordat ze voor het eerst optreden, door zwakke plekken in de infrastructuur en applicatie te identificeren en voorstellen te doen om deze weg te nemen. Bijvoorbeeld door naar de oorzaken te zoeken van incidenten die in elkaars verlengde liggen.
 3. **Changemanagement;** is het proces dat ervoor moet zorgen dat de door de gebruikers gewenste wijzigingen in de IT-services op een ordentelijke manier worden doorgevoerd zodat huidige kwaliteit van de dienstverlening er niet op achteruit gaat.
 4. **Releasemanagement;** draagt zorg voor de kwaliteit van de productieomgeving bij het implementeren van nieuwe hard- en softwareversies door gebruik te maken van formele procedures en controles tijdens het plannen, ontwerpen, bouwen, configureren en testen.
 5. **Configuratiemanagement;** het bijhouden van een betrouwbare registratie van de gegevens over de productiemiddelen en diensten van de organisatie (versiebeheer). Met als doel het leveren van accurate informatie en documentatie daarover, ter ondersteuning van de andere service management processen.
 6. **Functioneel beheer;** afdeling binnen de gebruikersorganisatie die wensen van gebruikersorganisatie vertaald en opdrachten verstrekt aan de IT-organisatie. Onder functioneel beheer vallen onder andere de gebruikersondersteuning, functioneel systeembeheer, het beheren van applicatieparameters, het beheren van bedrijfsgegevens en het beveiligingsbeheer (autorisaties en werkplekbeveiliging).

Onder de scope van het beheer uitbesteden naar een SAAS Cloud-oplossing verstaan wij dat:

- Het servicemanagement door de beheerder wordt uitgevoerd.
- Het Incidentmanagement eerste lijn (signaleren en melden) wordt door de afnemer (Intern TK of HoCoSta) georganiseerd. De tweede lijn en 3^e lijn wordt door de aanbiedende partij georganiseerd, de Beheerpartij.
- Het Problemmanagement wordt uitgevoerd door de aanbiedende partij als leverancier van de SAAS-oplossing waarbij de beheerpartij als eerste en enige aanspreekpunt voor de functioneel beheerder van de afnemer dient.
- Het Changemanagement wordt uitgevoerd door de aanbiedende partij als leverancier van de SAAS-oplossing waarbij de Beheerpartij als eerste aanspreekpunt voor functioneel beheerder van de afnemer dient.
- Het Release en Configuratiemanagement wordt door de aanbiedende partij als leverancier van de SAAS-oplossing uitgevoerd waarbij de Beheerpartij als eerste aanspreekpunt voor functioneel beheerder van de afnemer dient.
- Het Onderhoud aan de infrastructuur is inbegrepen bij de aanbiedende partij als leverancier van de SAAS-Cloud oplossing, met uitzondering van de "internetverbinding" en "werkplek" deze wordt door afnemer (Tweede Kamer der Staten-Generaal of individuele HoCoSta's) uitgevoerd.
- Support en Onderhoud door aanbiedende partij als beheerpartij met uitzondering van Toegangsbeheer deze taak blijft bij afnemers.
- Innovaties en Wijzigingen noodzakelijk voor doorontwikkeling als gevolg van wijzigingen in markt, wet en regelgeving wordt door de aanbiedende partij als leverancier van het SAAS-product uitgevoerd. Het bedoelde Life Cycle Management vindt Periodiek (Elk kwartaal) als update als onderdeel van Support en Onderhoud plaats.

Het Functioneel beheer wordt ook binnen de organisaties van de aanbestedende partners deels opgevangen. Hier wordt het beheren van applicatieparameters, het beheren van bedrijfsgegevens en het beveiligingsbeheer (autorisaties en werkplekbeveiliging) onder verstaan.