

Hoofdstuk 6. Juridische kaders

Zie Bijlage 2 Concept Overeenkomst en Bijlage 11 Pakketkeuze Contractvoorwaarden.

GUE112	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
GUE113	Inschrijver dient akkoord te gaan met het door Inschrijver gekozen pakket (brons, zilver of goud) zoals gespecificeerd in de Gunningsleidraad onder paragraaf 4.2 en de daarbij behorende Bijlagen en dient zich te houden aan de daaraan gekoppelde inhoudelijke voorwaarden, zoals uiteengezet in de bijbehorende Concept Overeenkomst. Het niet nakomen van deze voorwaarden kan leiden tot diskwalificatie van de Inschrijving

Hoofdstuk 7. Prijsstelling

7.1 Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

In de 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 OB Oplossing,
- Materialen en Documentatie vereist voor het gebruik van de OB Oplossing.

UE116	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.
-------	--

GUE114	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffeerde Prijzen te zijn verwerkt.
--------	--

UE117	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is Omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage Omzetbelasting.
-------	---

Marktconformiteit

Marktconformiteit kan worden bepaald aan de hand van Benchmarking conform artikel 21 van de Overeenkomst.

UE118	Opdrachtnemer treedt met de Opdrachtgever in overleg indien toeleveranciers/Fabrikanten van de Opdrachtnemer Prijzen en/of tarieven hanteren die niet Marktconform zijn op een wijze zoals in artikel 21 van de Overeenkomst staat beschreven.
-------	--

7.2 Toelichting Prijzenformulier

Tabblad Samenvatting:

Vul op dit tabblad de naam van de Inschrijver. Dit tabblad geeft de Aanbestedende dienst een overzicht van de soorten kosten op jaarbasis. Het totaal van de kosten is de Vergelijkingsprijs welke samen met de gescoorde punten voor kwaliteit wordt omgezet in een totaalscore voor de Inschrijving. Een voorbeeld hiervan wordt weergegeven op het laatste tabblad: BPKV-grafiek.

Voor uw offerte als geheel geldt dat aannames voor uw eigen risico zijn. U kunt vertrouwen op de informatie* zoals deze door Aanbestedende Dienst is verstrekt, maar u dient deze zelf aan te vullen met extra benodigde informatie en inschattingen. Een Inschrijving onder voorbehoud van de juistheid van aannames zal als ongeldig terzijde worden gelegd.

Zie voor overige informatie ook steeds de begeleidende teksten bovenin de tabbladen.

*een uitzondering geldt voor de gebruikte dimensioneringen. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan de genoemde omvang -waarden behalve waar dit uitdrukkelijk anders staat beschreven.

Tabblad 1. Programmatuur OB systeem

Vul op dit tabblad uw Prijzen in voor de benodigde Programmatuur waarmee u uw OB Oplossing samenstelt. In de regels 19 t/m 26 heeft u ruimte om de onderdelen van de OB Oplossing te beschrijven. De grondslagen voor het beprijzen zijn beperkt tot het aantal Gebruikers en het aantal OB-entiteiten. U kunt beide grondslagen vullen indien gewenst. Het model werk als en/of. Houd er daarbij dus rekening mee dat als u alleen de grondslag gebruiker wenst te gebruiken u bij de grondslag OB-entiteiten geen getallen invoert.

Voor de grondslag Gebruikers kunt u een Prijs afgeven voor de licenties en Onderhoud & Support voor 4000 Gebruikers zonder verdere werking van staffels.

Voor de grondslag OB-entiteit kunt u een aanschafprijs per eenheid cq. licentie offrenen, tezamen met een Prijs voor Onderhoud en Support per jaar per eenheid. Vervolgens kunt u eventueel een staffelkorting aangeven, waarbij u bijvoorbeeld in de cel D61 en daaronder uw staffelgrenzen invult, in cel G61 en daaronder de aanschafkorting van de betreffende staffeltrede en in cel K61 en daaronder de korting voor die trede aangaande de vergoeding voor Onderhoud en Support.

Indien u voor de grondslag OB-entiteit een vaste Prijs wilt afgeven voor 6.000.000 OB-entiteiten dan kunt u deze Prijs aangeven in D82. Als u hiervoor kiest kunt u het staffelmodel niet gebruiken.

Tabbladen 2 t/m 6 Voortbrenging OB Regelingen

Vul op deze tabbladen de benodigde capaciteit in voor de Voortbrenging van de Regelingen. Beschrijf hierbij in kolom C de functienamen met daarachter hun bijbehorende dagvergoedingen en het benodigd aantal dagen inzet voor de Voortbrenging. In kolom B heeft u de mogelijkheid om eventueel fasenummering te onderscheiden zoals ook met de voorbeeld-invulling is weergegeven. Door uw aanpak in detail uit te werken ontstaat voor de samenwerking gelegenheid om bij afwijkingen specifiek in te zoomen waar en waarop deze afwijking impact heeft.

Tabblad 7. Voortbrenging OB Regelingen tezamen

Dit tabblad is bedoeld als alternatief voor de tabbladen 2 t/m 6. Fasering van de werkzaamheden is in dit alternatief niet uitgewerkt en details zijn slechts beperkt tot de verschillende soorten functies.

Tabblad 8. Beheer en Onderhoud SLA

Vul op dit tabblad uw Prijs per jaar in voor het Beheer, Onderhoud en Support op alle ITIL processen. Dit bedrag dient inclusief de small (s) wijzigingen (Configuraties te zijn). Hiervan worden er per jaar 70 voorzien. Twee voorbeelden van small wijzigingen zijn te vinden in Bijlage XIII en Bijlage XIV.

Tabblad 9. Configuratie wijzigingen/changes

Vul op dit tabblad conform de werkwijze voor tabblad 6 de benodigde functionarissen, dagtarieven en aantallen dagen inzet voor de drie use-cases zoals beschreven in Bijlage XV, Bijlage XVI en Bijlage XVII. Voor elk van de drie use-cases vult u een begroting in. Deze deels fictieve begrotingen bieden de Aanbestedende dienst ijkpunten voor de praktijk-projecten met betrekking tot wijzigingen in de contractfase. Elk van de drie use-cases wordt in een veelvoud meegewogen in de vergelijkingsprijs, afhankelijk van de gegeven inschattingen van hun frequentie in de komende tien contractjaren. Zie voor de voorwaarden rondom wijzigingen ook artikel 10 van de Overeenkomst.

Tabblad 10. Additionele Diensten

Vul op dit tabblad een gecombineerd tarief in tezamen met de functies die u kunt leveren in het kader van Additionele Diensten. Het is afhankelijk van uw eigen inschatting in welke samenstelling gemiddeld genomen gebruik zal worden gemaakt van deze functionarissen.

Tabblad 11. Opleidingen

Vul op dit tabblad allereerst het aantal benodigde dagen die een training volgens u kost. Hiermee berekenen wij het totale beslag dat trainingen op de werklust leggen. Deze informatie heeft verder geen impact op uw indeling in de rangorde.
Vul verder de Prijzen in voor de genoemde off-line verzorgde trainingen en het maximum aantal deelnemers dat deze per keer kan bijwonen. Trainingen dienen te worden verzorgd op locatie van de Belastingdienst.

Tabblad 12. Housing scenario

Vul op dit tabblad uw jaarlijkse vergoedingen in voor de levering van de Apparatuur, het operationeel houden daarvan en de ondersteunende Systeemprogrammatuur die u in het Datacenter van de Belastingdienst zou plaatsen ter operationalisering van uw OB Oplossing.

Tabblad 13. TCO - Housing

Vul op dit tabblad de gele velden voor de aantallen uren begeleiding bij installatiewerkzaamheden en daarnaast de benodigde U-hoogtes aan rack-ruimte onder de TCO-kosten voor Housing. Onderhoud van de geïnstalleerde Apparatuur plaatst u onder de TCO-kosten voor floormanagement. Deze kosten wegen mee in de vergelijkingsprijs.

Tabblad 14. TCO - Energie

Vul op dit tabblad in kolom C de Apparatuur in waaruit de Apparatuur van uw managed service bestaat. Vul vervolgens per apparaat het normatief gebruik in conform opgave door de Fabrikant. Samen met de door u op te geven U-hoogten en aantallen kan hiermee een indicatie van het stroomverbruik en de bijbehorende kosten worden berekend. Deze wegen mee in de vergelijkingsprijs.

Bij het opgeven van de aantallen U-hoogten houdt u rekening met de omvang van uw Oplossing zoals benodigd voor de maximale dimensionering in gebruik (jaar 10).

Tabblad 14. BPKV-grafiek

Op dit tabblad krijgt u met behulp van uw eigen inschatting van uw score op punten voor Kwaliteit, samen met de vergelijkingsprijs uit het tabblad Samenvatting, een weergave van de mogelijke score o.b.v. van deze input.

7.3 Indexering Prijs

Alle door de Inschrijver geoffreerde Prijzen, zoals in het nader toe te voegen Prijzenformulier in tabblad 8, 9 en 13 mogen jaarlijks per 1 januari, maar niet eerder dan 2026, worden geïndexeerd op basis van de jaarmutaties in de tabel 'Dienstenprijzen (DPI); computeradvies voor diensten indexcijfers 2015 = 100', (CPA2008, kwartaalindex), of diens opvolger, conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/line?dl=A3B9D>

Alle door de Inschrijver geoffreerde Prijzen, zoals in het nader toe te voegen Prijzenformulier in tabblad 2 t/m 7, 10, 11 en 12 mogen jaarlijks per 1 januari, maar niet eerder dan 2026, worden geïndexeerd op basis van de jaarmutaties in de tabel 'cao uurloonen index 2015 = 100', of diens opvolger, conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=A3BA5>

Alle door de Inschrijver geoffreerde Prijzen en Tarieven, zoals in het nader toe te voegen Prijzenformulier in tabblad 1 mogen jaarlijks per 1 januari, maar niet eerder dan 2026, worden geïndexeerd op basis van de jaarmutaties in de tabel 'Consumentenprijsindex 2015 = 100', of diens opvolger, conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1713795247037>

Indien gewenst dient Inschrijver minimaal twee maanden voorafgaande aan de genoemde momenten van Tarief indexering, een schriftelijk verzoek in bij de Aanbestedende dienst, met bijbehorende onderbouwing om voor indexering in aanmerking te komen.

Het uitgangspunt voor de tariefstijging is de meest recent beschikbare jaarmutatie van de betreffende index op het moment van het indexeringsverzoek. Het percentage van de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma.

Tariefstijging	Ontwikkeling Index		
	Ultimo		Ultimo
Per	Ultimo		Ultimo
1 januari 2027	Q2 2025	t/m	Q2 2026
1 januari 2028	Q2 2026	t/m	Q2 2027
Etc.			

UE119	Opdrachtnemer dient voor datum, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen. Het is aan de Opdrachtgever om te bepalen of de Opdrachtnemer hier recht op heeft.
-------	--

7.4 Facturatie

UE120	Facturatie van de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever zal tijdens de looptijd van de Overeenkomst plaatsvinden conform onderstaand schema: • Levering van de OB Oplossing (licenties): Na levering en Acceptatie licenties. • Leveren van Onderhoud en Support op licenties: Jaarlijks vooraf*. • Voorbrenging van de OB Oplossing: Na afronding Realisatie per mijlpaal**. • Leveren van Beheer: Jaarlijks vooraf*. • Leveren van Additionele Diensten: Per maand achteraf of per mijlpaal bij projecten. Te bepalen bij opdrachtverstrekking. • Leveren van Configuratie: Na uitvoering Configuratie opdracht en Acceptatie daarvan of per mijlpaal (incl. Acceptatie) binnen de configuratie opdracht. Te bepalen bij opdrachtverstrekking. • (optioneel) leveren van Retransitie: Na uitvoering Retransitie. * De Opdrachtgever betaalt niet langer dan één (1) jaar vooruit in het geval van Onderhoud, Support en Beheer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. ** Verdeling per mijlpaal conform Plan(nen) van Aanpak en bijbehorende Acceptatie. Het is uitzonderlijke gevallen mogelijk om in overleg met de Opdrachtgever af te wijken van bovenstaand schema.
-------	---

7.5 Elektronisch factureren en e-facturatie

Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste Gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het andere systeem.

Voor het verzenden worden de volgende mogelijkheden geboden:

- 1) Factuurportaal van de Rijksoverheid
- 2) Directe Koppeling met Digipoort
- 3) E-factuur indienen vanuit uw (Boekhoud)softwarepakket via Simpler Invoicing
- 4) E-factureren via een dienstverlener die een directe Koppeling heeft met Digipoort.

Om elektronisch te kunnen factureren zijn tenminste de volgende Gegevens nodig:

- naam en adres van de Inschrijver
- het KvK-nummer van de Inschrijver
- het btw-nummer van de Inschrijver
- het bankrekeningnummer (en indien van toepassing de BIC- en IBAN-code) van de Inschrijver
- het Overheidsidentificatienummer (OIN) van de Rijksdienst waaraan de factuur wordt gestuurd. De lijst met OIN's wordt bijgehouden door Logius, zie www.logius.nl voor het actuele overzicht.
- het afleveradres (het adres waar de goederen of diensten zijn geleverd)
- het bestelnummer (bestaat uit totaal 10 cijfers (41xxxxxxx of 45xxxxxxx)
- contactpersoon (de persoon die de bestelling heeft geplaatst)

- artikelcode (indien van toepassing)
- de omschrijving van de bestelde/geleverde goederen of diensten
- de bestelde/geleverde hoeveelheid
- de Prijs per eenheid

UE121	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
UE122	Opdrachtnemer start direct na de definitieve gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de Opdrachtgever voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de Opdrachtgever over de door Opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.
UE123	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiPoort. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort komen alle kosten vanaf het Koppelvlak aan Opdrachtnemerszijde voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

Aansluiten op het factuurportaal van de Rijksoverheid kan de Inschrijver regelen door middel van zelfregistratie via internet.

Aansluiting op DigiPoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op DigiPoort neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 0900 555 4555, per e-mail of op www.logius.nl. Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden DigiPoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden treft u eveneens aan op voornoemde website. Het uitbrengen van een Inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de Inschrijver worden geaccepteerd. Meer informatie is verkrijgbaar bij de Rijks-brede helpdesk e-factureren, via helpdesk-efactureren.nl

7.6 Procedure Aanvullende Overeenkomsten

Voor het mogelijke invoeren van de herzieningsclausules of het uitvoeren van Configuratie na de Voortbrenging volgt hieronder een procedure hoe de daaruit te ontstane Aanvullende Overeenkomsten tot stand komen.

Herzieningsclausules:

De verwerving van de herzieningsclausules zoals omschreven in paragraaf 2.1 van de Gunningsleidraad vindt plaats door middel van offertetrajecten. In artikel 15 van de Overeenkomst zijn regels opgenomen op welke wijze de Aanvullende Overeenkomsten worden gesloten tussen Partijen. In aanvulling hierop gelden nog de volgende voorwaarden:

- Voor de herzieningsclausule "verlenging bij lopende aanbesteding" geldt dat de Opdrachtgever een offerte zal opvragen bij de Opdrachtnemer voor het verlengen van de Overeenkomst voor 4 jaar. De Prijzen in deze offerte dienen gebaseerd te zijn op het laatst betaalde jaar met inachtneming van het recht op indexatie zoals bepaald in paragraaf 7.3. Indien het niet mogelijk is tegen deze Prijzen aan te bieden dan gaat de Opdrachtnemer hierover met de Opdrachtgever in gesprek.
- Voor de herzieningsclausules "BTW compensatiefonds" en "Cloudtransitie" geldt dat de Opdrachtgever een offerte zal opvragen bij de Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de

herzieningsclausule. Bij het opleveren van de offerte dient tevens een Plan van Aanpak te worden bijgevoegd over hoe de herzieningsclausule geïmplementeerd wordt. Dit Plan van Aanpak dient uiteraard in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand te komen. De geoffeerde Prijzen dienen gebaseerd te zijn op de Prijzen welke bij Inschrijving zijn gehanteerd voor de relevante prijscomponenten met inachtneming van het recht op indexatie zoals bepaald in paragraaf 7.3.

- **Configuratie:**

Het verwerven van Configuratie van de OB Oplossing vindt plaats door middel van het uitvragen van een offerte. Hierbij geldt dat de geoffeerde (uur)Prijs in tabblad 8 van het Prijzenformulier dient als Benchmark voor de geoffereerde Prijs van de Configuratie.

- **Additionele Diensten:**

Het verwerven van Additionele Diensten vindt plaats door middel van een Inkoopopdracht. Hierbij geldt dat de geoffeerde (uur)Prijs gelijk is aan de (uur)Prijs zoals geoffereerd door Opdrachtnemer in het Prijzenformulier met in achtneming van het recht op indexatie zoals bepaald in paragraaf 7.3.

Hoofdstuk 8. Realisatie-, Migratie- en Implementatiefase

8.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen en Wensen die de Opdrachtgever stelt in het kader van de Voortbrenging, bestaande uit de Realisatie, Migratie en Implementatie, van de OB Oplossing.

8.2 Voorbereiding Opdrachtgever

De (lopende) activiteiten die randvoorwaardelijk zijn voor de Voortbrenging door Opdrachtnemer, worden door Opdrachtgever voorbereid. Deze lopende voorbereidende activiteiten bestaan uit:

- Procesanalyse (as-is) en verbeterpunten (procesmodel);
- Wetsanalyse per proces (beslis- en regelmodel) - een voorbeeld bijgesloten als Bijlage XVIII;
- Beschrijving van uitingen (brieven, formulieren);
- Data-analyse (datamodel);
- Opstellen pre-solution architectuur;
- Opstellen concept programmaplan op hoofdlijnen;
- Organiseren programmabesturing en -organisatie (inclusief bemensing);
- Opstellen uitgangspunten en afwegingskader Migratie (beslismodel);
- Inzicht afhankelijkheden Voortbrenging;
- Organiseren werklocatie(s);
- Kaders informatiebeveiliging/interne controle verzamelen en data privacy impact analyse;
- Stakeholdermanagementanalyse;
- Opstellen communicatiestrategie;
- Quick scan organisatorische veranderimpact;
- Afstemming voorbereidingscommissie van de groepsondernemingsraad.

8.3 Doelstelling Voortbrenging

De Opdrachtgever hanteert onderstaande doelstelling ten behoeve van de Voortbrenging van de OB Oplossing door Opdrachtnemer.

UE124	De Opdrachtnemer hanteert als belangrijkste doelstelling van de Voortbrenging de modernisering van de ICT-systemen van de Omzetbelasting in de periode 2024-2027 door middel van een OB Oplossing waarbij de Continuïteit van de bedrijfsvoering gewaarborgd is en blijft, zodat Ondernemers en Belastingdienst goed ondersteund blijven bij het invoeren en verwerken van OB Aangiften en ondersteunende bedrijfsprocessen.
-------	--

8.4 Scope

De Opdrachtgever hanteert de volgende scope voor de Voortbrenging van de OB Oplossing door Opdrachtnemer.

UE125	Opdrachtnemer levert een OB Oplossing met beschikbare ('out-of-the-box') functionaliteit en (proces-) inrichting voor de Omzetbelasting zoals beschreven in Hoofdstuk 2 Functionals en Hoofdstuk 3 Architecture.
UE126	De reikwijdte van de Voortbrenging door Opdrachtnemer omvat de Realisatie van de solutionarchitectuur van de OB Oplossing inclusief de Koppelvlakken met Generieke voorzieningen zoals beschreven in Bijlage X Pre-solutionarchitectuur Omzetbelasting.
UE127	De reikwijdte van de Voortbrenging van de OB Oplossing door Opdrachtnemer omvat de Realisatie van de Omzetbelasting bestaande uit: 1. Omzetbelasting-NL (OB-NL) en NL Kleineondernemersregeling (NL-KOR); 2. Intra Communautaire Processen (ICP);

	3. EU btw e-commerce (OSS); 4. VAT-Refund (incl. 13e richtlijn verzoeken niet EU); 5. EU Kleineondernemersregeling (EU-KOR). Buiten de scope van de Voortbrenging van de OB Oplossing is het EU-traject VAT in digital age (ViDA), met mogelijke gevolgen voor de regelingen EU btw e-commerce (OSS) en ICP. Op termijn is voorzien om de ondersteuning van deze wetswijzigingen ook vorm te geven in de OB Oplossing.
UE128	De reikwijdte van de Voortbrenging door Opdrachtnemer omvat de Realisatie van het volledige van-klant-tot-klantproces voor de Omzetbelasting in de OB Oplossing met alle bedrijfs- en werkprocessen zoals beschreven in Bijlage I Huidige bedrijfs- en werkprocessen Omzetbelasting.
UE129	De reikwijdte van de Voortbrenging van de OB Oplossing door Opdrachtnemer omvat de Migratie vanuit de huidige OB-applicaties naar de OB Oplossing inclusief de Koppelvlakken met Generieke voorzieningen zoals beschreven in Bijlage X Pre-solutionarchitectuur Omzetbelasting.
UE130	De reikwijdte van de Voortbrenging van de OB Oplossing door Opdrachtnemer omvat de Realisatie van de te sturen cq. te gebruiken brieven en formulieren door de OB Oplossing zoals beschreven in Bijlage I Huidige bedrijfs- en werkprocessen Omzetbelasting.
UE131	De reikwijdte van de Voortbrenging van de OB Oplossing door Opdrachtnemer omvat de Realisatie van rapportages in de OB Oplossing.
GUE115	De reikwijdte van de Voortbrenging door Opdrachtnemer omvat de Implementatie van de OB Oplossing bij onderstaande organisatieonderdelen (incl. locaties) en Gebruikers (aantallen bij benadering) van Opdrachtgever. Deze gebruikersaantallen kunnen afnemen, door procesaanpassing en efficiency verhoging vanuit de OB Oplossing. 5.1.2i

5.1.2i

8.5 Uitgangspunten

De Opdrachtgever hanteert een aantal uitgangspunten voor de aanpak van de Voortbrenging die randvoorwaardelijk zijn voor de Voortbrenging van de OB Oplossing door Opdrachtnemer.

UE132	Opdrachtnemer hanteert als uitgangspunt bij de Voortbrenging en Onderhoud en Support van de OB Oplossing en de regelingen van Omzetbelasting in scope de volgende prioriteiten (van hoog naar laag) zoals vastgesteld binnen de Opdrachtgever: 1 Continuïteit van de technische werking van het huidige OB-applicaties conform onderhoudsplan (voor uitvoeren OB bedrijfsprocessen); 2 Realisatie van aangepaste of nieuwe OB wet- en regelgeving (voor de OB zijn geen nieuwe regelingen voorzien dan de wettelijk al vastgestelde regelingen); 3 Voortbrenging OB Oplossing. Dit impliceert dat Voortbrenging OB Oplossing nooit ten koste mag gaan van de Continuïteit van de huidige OB-applicaties en dat bij de Realisatie van aangepaste of nieuwe OB wet- en regelgeving het kan zijn dat de plannen voor de Voortbrenging OB Oplossing dienen te worden aangepast.
UE133	De inrichting van de OB Oplossing moet voldoen aan de volgende nationale wet- en regelgeving, tenzij de Opdrachtgever besluit om hiervan af te wijken, bijvoorbeeld vooruitlopend op een wetswijziging: • Wet op de Omzetbelasting 1968 (Wet OB); • Wet Implementatie richtlijn kleineondernemersregeling, wijzigt per 1-1-2025 de Wet OB; • Wet implementatie richtlijn kleineondernemersregeling; • Algemene wet inzake Rijksbelastingen (AWR); • Algemene wet bestuursrecht (AWB); • AVG, Archiefwet, Termijnenwet; • Handelsregisterwet 2007; • Regeling elektronisch berichtenverkeer (i.r.t. digitale communicatie); Naast nationale wetgeving is ook Europese regelgeving relevant: • Btw-richtlijn 2006 • Verordening (EU) nr. 904/2010 van de Raad van 7 oktober 2010; • Uitvoeringsverordening (EU) nr. 282/2011 van de Raad van 15 maart 2011; • Uitvoeringsverordening (EU) nr. 2021/2007 van de Commissie van 16 november 2021.
UE134	De inrichting van de OB Oplossing moet voldoen aan het volgende geformaliseerd uitvoeringsbeleid, waarbij afwijking hierop mogelijk is na besluitvorming door de Opdrachtgever: • Uitvoeringsbesluit en uitvoeringsbeschikking OB • Uitvoeringsregeling Algemene wet inzake rijksbelastingen 1994 (AWR); • Besluit bestuurlijk boeten belastingdienst (BBBB) Europese regelgeving; • Verordening Administratieve samenwerking (Vo 904/2010); • Uitvoeringsverordening bij BTW-Richtlijn (Vo 282/2011); • Bijbehorende Commissie uitvoeringsverordeningen Omzetbelastingregelingen.

UE135	Opdrachtnemer hanteert als uitgangspunt bij de Voortbrenging van de Portaal zoals beschreven in paragraaf 4.3.3.1 Ontvangen - portaal uit de Bijlage X Pre-solution architectuur dat initieel op MBDZ wordt aangesloten en op een nader overeen te komen tijdstip gebruikmaken van het pakketportaal van de OB Oplossing. Dit pakketportaal van de OB Oplossing is dus in beginsel in scope van de Voortbrenging.
UE136	Opdrachtnemer hanteert als uitgangspunt bij keuzes in de Voortbrenging van de OB Oplossing dat uitvoerings- en beheerprocessen worden aangepast aan de standaard procesinrichting in de OB Oplossing (binnen wettelijke kaders en uitvoeringsbeleid). Afwijking hierop is alleen mogelijk na besluitvorming door de stuurgroep.
UE137	Opdrachtnemer hanteert als uitgangspunt bij keuzes in de Voortbrenging van de OB Oplossing dat de snelheid van de invoering ('time to market') prevaleert boven hergebruik en proces- en beheeroptimalisatie aan de zijde van Opdrachtgever. Deze uitgangspunten kunnen in de Initiatie- en definitiefase wijzigen.
UE138	Opdrachtnemer hanteert de volgende uitgangspunten voor de Voortbrenging in de samenwerking met Opdrachtgever: • Beoogde resultaten en doelstellingen van de Implementatie zijn helder en aantoonbaar; • Opdrachtnemer werkt samen met Opdrachtgever als één team om de doelstellingen te realiseren; • Opdrachtnemer houdt zich aan de wet- en regelgeving en relevante producten worden fiscaal geaccordeerd; • Opdrachtnemer draagt zorg voor een gestructureerd en gedragen Plan van Aanpak met duidelijke taken en verantwoordelijkheden; • Opdrachtnemer draagt zorg voor een realistische en volledige planning en sturen op mijlpalen; • Opdrachtnemer heeft voldoende budget en mankracht voor de Voortbrenging; • Opdrachtnemer borgt een duidelijke besturing als onderdeel van de overeengekomen aanpak; • Opdrachtnemer behandelt beslispunten, wijzigingen en mitigeren van risico's gestructureerd; • Opdrachtnemer is bereid om te anticiperen op onvoorziene omstandigheden; • Opdrachtnemer borgt een open, transparante en respectvolle werkrelatie met Opdrachtgever met ruimte voor feedback; • Opdrachtnemer evalueert tussentijds met Opdrachtgever en leert daarvan; • Opdrachtnemer zorgt voor een geaccordeerd Acceptatie testplan met vastgestelde Acceptatiecriteria; • Opdrachtnemer communiceert duidelijk en tijdig over Resultaten en Impact ervan op de Opdrachtgever. • Opdrachtnemer betreft Gebruikers binnen Opdrachtgever bij de Voortbrenging omdat zij het systeem dagelijks gebruiken; • Opdrachtnemer gebruikt in zijn advisering en ondersteuning naar Opdrachtgever een bewezen verandermanagement methodologie (bijvoorbeeld ADKAR);

8.6 Afhankelijkheden

De komende jaren staat de OB Keten voor een grote veranderopgave met meerdere parallel lopende trajecten gericht op Continuïteit, modernisering en voortbrengingintroductie van nieuwe wetgeving. Er zijn met deze trajecten afhankelijkheden in prioriteit, resources en aandacht. De uitdaging is dat de 'winkel niet alleen open blijft' maar dat tot het tweede kwartaal in 2025 nog volop gewerkt wordt aan de huidige OB Keten, parallel aan de Voortbrenging OB Oplossing. De Opdrachtgever onderkent een aantal afhankelijkheden waar de Opdrachtnemer in de Voortbrenging van de OB Oplossing rekening mee dient te houden.

UE139	Opdrachtnemer houdt in het Plan van Aanpak Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met de ontwikkeling van e-commerce (hoofdspoor) Fitsdev 8 welke naar verwachting begin 2025 door Opdrachtgever wordt afgerond. De ontvlechting van de tijdelijke organisatie btw e-commerce (TOE) die uitvoering aan deze processen geeft van MKB naar CAP en Kennis & Expertise centrum Particulieren Buitenland wordt bij voorkeur eind Q2 2025 afgerond.
UE140	Opdrachtnemer houdt in het Plan van Aanpak Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met de ontwikkeling van EU KOR en aanpassingen NL KOR welke naar verwachting op basis van een MVP eind Q1 2025 door Opdrachtgever worden afgerond.
UE141	Opdrachtnemer houdt in het Plan van Aanpak Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met de integratie van de portal van VAT Refund in MDBZ, welke naar verwachting eind Q4 2025 door Opdrachtgever wordt afgerond.
UE142	Opdrachtnemer houdt in het Plan van Aanpak Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met de aansluiting op het door Opdrachtgever te realiseren nieuwe outputmanagementsysteem (MKM2), welke naar verwachting eind Q2 2025 door Opdrachtgever wordt afgerond.
UE143	Opdrachtnemer houdt in het Plan van Aanpak Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met mogelijke aanpassing van plannen middels een wijzigingsprocedure, vanwege de introductie van nieuwe wet- en regelgeving als deze volgens de uitgangspunten hoger geprioriteerd worden.

8.7 Aanpak en fasering

Om inzicht te krijgen op welke wijze Opdrachtnemer de Voortbrenging gaat uitvoeren, dient Opdrachtnemer een Plan van Aanpak voor de Voortbrenging op basis van de Specificatie van opdracht op te leveren. Tijdens de Initiatie- en definitiefase zal Opdrachtnemer dit Plan van Aanpak Voortbrenging in overleg met Opdrachtgever in detail afstemmen.

UE144	De Migratie en Implementatie activiteiten moeten door Opdrachtnemer vanuit waarde-creatie en beheersbaarheid in meerdere fases met mijlpalen worden opgedeeld, die elk hun eigen doelstellingen en resultaten hebben.
UE145	De eerste fase na Gunning is de Initiatie- en definitiefase en omvat de volgende werkzaamheden: • Opstellen solutionarchitectuur met definitieve ontwerp doelarchitectuur; • Opstellen Plan van Aanpak Voortbrenging met een gedetailleerde aanpak met Opleverdata en opzet programmaorganisatie; • Uitvoeren Installatie van de OB Oplossing, met de Ontwikkel-, Test- en Acceptatie (OTA) omgeving in het Datacenter van Opdrachtgever; • Functionele fit-to-standard analyse van de processen, regelingen, uitingen en data(kwaliteit) in de toekomstige situatie; • Opstellen batenrealisatieplan met de uitwerking van de beoogde effecten; • Eerste Configuratie van de OB Oplossing als basis voor de verdere ontwikkeling, Configuratie en Integratie; • Opstellen Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP) met initiële uitwerking procedures en afspraken.
UE146	Opdrachtnemer voert na de Initiatie- en definitiefase de realisatiefase uit conform de met Opdrachtgever overeengekomen realisatie- en Migratieaanpak.

W6	Inschrijver werkt op basis van antwoordplate Implementatie (hoofdstuk 2 in Bijlage 7) de Wens met betrekking tot "Plan van Aanpak Voortbrenging" uit.
----	---

8.8 Planning en effort

Opdrachtnemer is als onderdeel van het Plan van Aanpak Voortbrenging verantwoordelijk voor het opleveren van een mijlpalen- en resourcecapaciteitsplanning die is gebaseerd op de Specificatie van de opdracht. Het succes van de Voortbrenging van de OB Oplossing is mede afhankelijk van een zo goed mogelijke inschatting van de Opleverdata en benodigde effort (resource-capaciteit) in mandagen. Het programma dient daartoe in de meerjaren portfolioplanning van Opdrachtgever een (meerjarige) resourceclaim op IV en business capaciteit te definiëren.

UE147	Opdrachtnemer moet als onderdeel van het Plan van Aanpak Voortbrenging een mijlpalen- (met Opleverdata) en resourcecapaciteitsplanning opstellen die is gebaseerd op de Specificatie van de opdracht, rekening houdend met het gekozen Implementatie- en Migratieaanpak en de doorlooptijden in onderstaande Eisen en deze planning in de Initiatie- en definitiefase in overleg met Opdrachtgever in detail afstemmen,
UE148	Opdrachtnemer streeft ernaar om VAT-Refund in 2025 en daarna de Omzetbelasting-NL, ICP en NL-KOR regelingen in 2026 te Realiseren, de In Productiename (Go-live) zo spoedig mogelijk na Realisatie van de betreffende OB-regeling en de gehele Voortbrenging van alle OB-regelingen voor eind 2027 af te ronden.
UE149	Opdrachtnemer houdt in de Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met vijftien (15) Werkdagen doorlooptijd voor onboarding van projectmedewerkers van Opdrachtnemer binnen de Belastingdienst waaronder het verkrijgen van een rijkskas, account en werkplek van Opdrachtgever. Gedurende deze periode kunnen projectmedewerkers van Opdrachtnemer wel als 'gast' aan het werk.
UE150	Opdrachtnemer houdt in de Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met werkzaamheden op werklocatie(s) van Opdrachtgever: - Centrale werklocatie: Utrecht; - Decentrale werklocaties: - Heerlen t.b.v. afstemming Europese OB-regelingen; - Apeldoorn t.b.v. afstemming IV-organisatie en datacenter werkzaamheden.
UE151	Opdrachtnemer houdt in de Voortbrenging van de OB Oplossing rekening dat voor de start van de Realisatiefase de startvoorwaarden, zoals deze binnen Opdrachtgever worden gehanteerd, zijn goedgekeurd. Deze startvoorwaarden bestaan uit: - Business case inclusief batenrealisatie; - Handshake integratie Koppelvlakken Generieke voorzieningen met Ketens; - Plan van Aanpak Voortbrenging; - Solution architectuur met non functionals.
UE152	Opdrachtnemer houdt in de Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met minimaal drie (3) tot maximaal zes (6) maanden doorlooptijd voor het ontwerp, planning, Installatie, test en Acceptatie van de benodigde Apparatuur met netwerkverbindingen in de Datacenters van Opdrachtgever.
UE153	Zolang de tijdsduur van de Installatie van de OB Oplossing in de Datacenters van Opdrachtgever niet is uitgevoerd, moet Opdrachtgever de functionele fit-to-standard analyse in de Initiatie- en definitiefase uitvoeren in een tijdelijke door Opdrachtnemer

	ter beschikking gestelde ontwikkelomgeving, welke voldoet aan de Informatiebeveiliging en privacy eisen van de Opdrachtgever.
UE154	Opdrachtnemer houdt in de Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met gemiddeld vijf (5) Werkdagen doorlooptijd voor de review van producten en (deel)resultaten door de Opdrachtgever.
UE155	Opdrachtnemer houdt in de Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met gemiddeld vijftien (15) Werkdagen doorlooptijd voor afwijking van architectuur producten t.o.v. de kaders uit de domein- en concernarchitectuur, waar de Domein Architectuur Board (DAB) en de Concern Architectuur Board (CAB) over dienen te besluiten.
UE156	Opdrachtnemer houdt in de Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met gemiddeld tien (10) Werkdagen doorlooptijd voor goedkeuringsbesluiten die genomen dienen te worden door de stuurgroep.
UE157	Opdrachtnemer houdt in de Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met maximaal vier (4) tot vijf (5) maanden doorlooptijd voor het voorbereiden en trainen van alle trainers, Gebruikers en functioneel beheerders zo kort mogelijk voor de Go-Live.
UE158	Opdrachtnemer houdt in de Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met beperkte beschikbaarheid van Medewerkers gedurende de schoolvakanties in Nederland (zie: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schoolvakanties)
UE159	Opdrachtnemer houdt in de Voortbrenging van de OB Oplossing rekening met minimaal één (1) maand nazorg en te borgen dat de OB Oplossing stabiel is na een Go-Live.

8.9 Activiteiten en verantwoordelijkheden

Opdrachtgever wenst zoveel mogelijk gebruik te maken van de expertise van de Opdrachtnemer en de ervaring en de best practice aanpak die Opdrachtnemer heeft opgedaan met activiteiten bij eerdere implementaties. Het is daarbij van belang de verantwoordelijkheden vast te leggen, dus wie verantwoordelijk is voor welke activiteiten.

UE160

De Realisatie van de OB Oplossing omvat tenminste de onderstaande activiteiten met daarbij per activiteit de verdeling van verantwoordelijkheden (A= accountable – verantwoordelijk voor Prestatie, R= responsible – verantwoordelijk voor uitvoering, C= consulting – raadplegen bij de uitvoering) tussen Opdrachtnemer (ON) en Opdrachtgever (OG):

Realisatie activiteiten	ON	OG	Producten
Inrichten Besturing/ Governance	R	AR	Besturingsmodel
Projectmanagement	AR	R	Voortgang, issues, risico's, wijziging, besluiten
Opzetten PMO-office	R	AR	Ingericht PMO inclusief werkwijze en tooling
Onboarden projectleden	R	AR	Gemobiliseerde teams op werklocatie(s) met toegang en werkplek
Specificeren en prioriteren eisen	C	AR	Gespecificeerde eisen met prioritering
Uitvoeren Analyse en Ontwerp	AR	R	Functioneel en systeem ontwerp Doel architectuur incl. Integraties Ontwerp en Installatie HW in Datacenter Procesontwerp en kernontwerp besluiten Ontwikkel en -verificatie-items
Opstellen Plan van Aanpak Voortbrenging	AR	C	Programmaplan
Opstellen planning Voortbrenging	AR	C	Planning met mijlpalen

Opstellen batenrealisatieplan	R	AR	beschrijving concrete effecten Voortbrenging
Faseplan Initiatie- en definitiefase (optie)	AR	C	Faseplan
Borgen Informatiebeveiliging	R	AR	Beschrijving Informatiebeveiliging
Infrastructuur (Housing)			maatregelen, uitvoeren risico analyses
Borgen Informatiebeveiliging van OB	AR	R	Beschrijving Informatiebeveiliging en privacy
Oplossing (applicatie)			maatregelen, uitvoeren risico analyses
Installatie OB Oplossing OTAP-omgeving	AR	R	Geverifieerde OTAP-omgeving OB Oplossing
Installatie applicatie(s) op werkplek	R	AR	Geïnstalleerde applicatie(s) op werkplek
Belastingdienst			
OTA-omgeving Generieke voorzieningen	C	AR	Geverifieerde OTA Generieke voorzieningen
Configureren Gebruikers en autorisaties	AR	C	Ingerichte gebruikersrollen en -rechten
in OB Oplossing conform Ontwerp			
Configureren klant-tot-klant processen in	AR	C	Ingerichte OB regelingen met bedrijfsregels
OB Oplossing conform Ontwerp			
Configureren (bestaande) uitingen in OB	AR	C	Ingerichte uitingen/ aansturing tekstblokken
Oplossing conform Ontwerp			naar Ontvangen en Mededelen
Ontwikkelen Koppelvlakken in de OB	AR	C	Ingerichte Koppelvlakken OB-oplossing
Oplossing conform Ontwerp			
Ontwikkelen Koppelvlakken Generieke	C	AR	Ingerichte Koppelvlakken Generieke
voorzieningen			voorzieningen
Integratie OB Oplossing met Generieke	AR	R	Koppelvlakken OB-oplossing geïntegreerd met
voorzieningen (Koppelvlakken)			Generieke voorzieningen
Testmanagement *	AR	R	Coördinatie testen
Opstellen teststrategie -plan *	AR	R	Test strategie en plan
Opstellen Acceptatiecriteria	C	AR	Lijst met Acceptatiecriteria
Opstellen testscenario's unit-, integratie-,	AR	C	Testscenario's voor unit-, integratie-,
performance-, securitytesten			performance-, securitytesten
Opstellen testscenario's Acceptatie-, A&P-	C	AR	Testscenario's Acceptatie-, A&P- en
en regressietesten			regressietesten
Installatie testtooling	AR	R	Geïnstalleerde testtooling
Uitvoeren unittesten	AR	C	Overzicht testresultaten met Bevindingen
Uitvoeren end-to-end integratietesten	AR	R	„
Uitvoeren performance- en securitytesten	AR	C	„
Attack & Penetration testen *	C	AR	„
Conformancetesten (eisen vanuit EU) *	R	AR	„
Uitvoeren regressietesten	AR	R	„
Uitvoeren Acceptatietesten (inclusief	R	AR	„
keten- en regressietesten) *			
Testrapportage *	AR	R	Testrapport met geclassificeerde Bevindingen
Meewerken aan totstandkoming	R	AR	Meewerken aan totstandkoming
regieorganisatie			regieorganisatieInrichten
Inrichten beheerorganisatie	AR	R	Inrichten beheerorganisatie
* Indien de Opdrachtgever "Accountable" is voor de testwerkzaamheden dan is Opdrachtgever ook verantwoordelijk voor de test coördinatie, -planning, -uitvoering en -rapportage.			

UE161 De Migratie naar de OB Oplossing omvat tenminste de onderstaande activiteiten met daarbij per activiteit de verdeling van verantwoordelijkheden (A= accountable – verantwoordelijk voor Prestatie, R= responsible – verantwoordelijk voor uitvoering, C= consulting – raadplegen bij de uitvoering) tussen Opdrachtnemer (ON) en Opdrachtgever (OG):

Migratie activiteiten	ON	OG	Producten
Opstellen datamigratie aanpak	AR	R	Datamigratie strategie en plan
Installatie datamigratie-tooling (ETL)	AR	R	Geïnstalleerde datamigratie-tooling (ETL)
Realiseren Tijdelijke Voorzieningen voor Migratie in OB Oplossing	AR	R	Tijdelijke Voorzieningen gerealiseerd (Koppelvlakken (co-existentie), synchronisatie/ duplicatie data)

Realiseren Tijdelijke Voorzieningen voor Migratie in huidige OB applicaties	R	AR	Tijdelijke Voorzieningen gerealiseerd (o.a. stuurtabel, Koppelvlakken (co-existentie), kleinere code wijzigingen, synchronisatie/ duplicatie data, uitvoeringsorganisatie)
Specificatie van databronnen in huidige OB Keten	C	AR	Datamodel databronnen huidige OB Keten
Opstellen mapping-conversieregels voor Migratie in OB Oplossing	AR	R	Mapping-conversieregels
Herhaalbaar extractie-proces databronnen (datadumps)	C	AR	Ingericht extractieproces (1:1)
Anonimiseren productiegegevens uit datadumps t.b.v. testdoeleinden	AR	C	Geanonimiseerde geëxtraheerde productiegegevens voor migratietooling
Inlezen en converteren Gegevens in migratietooling (transform)	AR	C	Verificatierapport geconverteerde Gegevens met Bevindingen
Identificeren en verhelpen Problemen met datakwaliteit Gegevens	R	AR	Opgeloste Bevindingen datakwaliteit Gegevens
Proef-Migratie van Gegevens in huidige OB Keten naar de OB Oplossing (load)	AR	R	Overzicht van (mock) migratieresultaten
Opleveren rapportage Gemigreerde Gegevens	AR	C	Reconciliatie rapport met vierkantstelling (audit trail)
Uitvoeren migratietesten	AR	R	Overzicht van testresultaten met Bevindingen
Uitvoeren Acceptatietesten (inclusief keten- en regressietesten)	R	AR	Overzicht van testresultaten met Bevindingen en vrijgave advies
Migratie van Gegevens in huidige OB-keten naar de OB Oplossing	AR	R	Uitgevoerde Datamigratie
Opstellen draaiboek voor de In Productiename (Go-Live)	AR	R	Draaiboek en cutover plan
Opstellen roll-back plan voor de In Productiename	R	AR	Roll-back plan
Updaten bestaande noodherstelplan OB Oplossing (Disaster recovery)	R	AR	Aangepast Business continuiteitsplan
In Productiename OB Oplossing (Go Live)	AR	R	Uitgevoerde cutover
Nazorg en (remote) floor walking	AR	R	Geleverde nazorg
Meewerken aan totstandkoming regieorganisatie	R	AR	Meewerken aan totstandkoming regieorganisatieInrichten
Inrichten beheerorganisatie	AR	R	Inrichten beheerorganisatie
Overdracht naar de regie- en beheerorganisatie	AR	R	Overdrachtsplan en -rapport met décharge
Saneren IT-systemen in huidige OB Keten welke vervangen zijn door OB Oplossing.	C	AR	Gesaneerde IT-systemen OB Keten

UE162

De Implementatie van de OB Oplossing omvat tenminste de onderstaande activiteiten met daarbij per activiteit de verdeling van verantwoordelijkheden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever (A= accountable – verantwoordelijk voor Prestatie, R= responsible – verantwoordelijk voor uitvoering, C= consulting – raadplegen bij de uitvoering) tussen Opdrachtnemer (ON) en Opdrachtgever (OG):

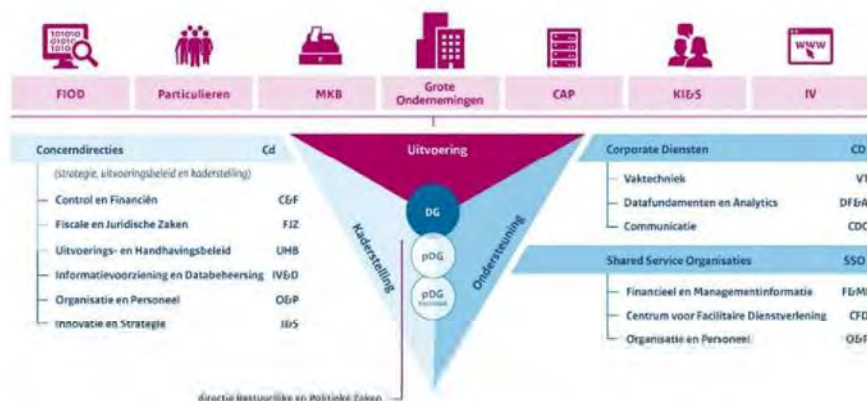
Implementatie activiteiten	ON	OG	Producten
Stakeholder analyse en plan	R	AR	Stakeholder engagement plan
Analyse van de veranderimpact per uitvoeringsdirectie	R	AR	Overzicht veranderimpact per uitvoeringsdirectie
Opstellen Veranderaanpak	R	AR	Veranderstrategie en -plan
Uitvoeren Stakeholder management	R	AR	Leiderschap aligned op de veranderingen

Uitvoeren organisatorische Implementatie	C	AR	Uitvoering veranderplannen per doelgroep
Aanpassen van bedrijfsprocessen en werkinstructies OB Oplossing	C	AR	Aangepaste procesdocumentatie, werkinstructies en handboeken
Opstellen Opleidingsplan	AR	R	Opleidingsplan en -planning
Coördinatie en logistiek training sessies	R	AR	Ingeplande training sessies met participatie deelnemers
Installatie en inrichten leerplatform	AR	R	Ingericht leerplatform
Ontwikkelen lesmateriaal	AR	R	Lesmateriaal gereed t.b.v. leerplatform en/of performance support
Inrichten performance support	R	AR	Ingericht performance support
Opleiding trainers (train de trainer)	AR	R	Uitgevoerde trainer trainingen
Opleiding key-users	AR	R	Uitgevoerde key user trainingen
Opleiding functioneel beheerders	AR	R	Uitgevoerde beheerders trainingen
Opleiding Gebruikers	R	AR	Uitgevoerde Gebruikers trainingen
Opstellen communicatiestrategie en -aanpak	R	AR	Communicatiestrategie
Opstellen communicatieplan	R	AR	Communicatieplan en -kalender
Interne Communicatie naar management en Gebruikers	R	AR	Opgestelde en verstuurde interne communicatie berichten
Externe Communicatie naar belastingplichtigen over impact	C	AR	Opgestelde en verstuurde externe communicatie naar belastingplichtigen
Externe Communicatie naar belanghebbenden (KvK, Fiscaal Dienstverleners, belangenverenigingen, OSWO) over impact	C	AR	Opgestelde en verstuurde externe communicatie naar externe belanghebbenden
Opstellen en bijhouden Documentatie OB Oplossing	AR	C	Opgestelde en up-to-date Documentatie OB Oplossing waaronder handleidingen
Opstellen en bijhouden proces Documentatie en werkinstructies	C	AR	Opgestelde en up-to-date proces Documentatie en werkinstructies
Uitvoeren organisatorische gereedheidcheck producti	C	AR	Organisatie gereedheidscheck

UE163	Daar waar in voorgaande Realisatie, Migratie en Implementatie activiteiten van de OB Oplossing de Opdrachtnemer als verantwoordelijkheid C= consulting (raadplegen bij de uitvoering) staat aangegeven, dient Opdrachtnemer deze werkzaamheden te specificeren in het Plan van Aanpak Voortbrenging en de daarvoor ingeschatte werkzaamheden op te nemen in het Prijzenformulier onder Voortbrenging.
-------	---

8.10 Stakeholders en besturingsmodel

De Opdrachtgever heeft een grote en complexe organisatiestructuur bestaande uit uitvoering-, concerndirecties en ondersteunende corporate diensten en shared services organisaties. Het is essentieel dat de organisatieonderdelen, haar stakeholders en Gebruikers van de OB Oplossing die een significante rol bekleden in de Voortbrenging, door Opdrachtnemer worden meegenomen in de aanpak en Communicatie. In het Plan van Aanpak Voortbrenging worden de stakeholders vastgesteld.



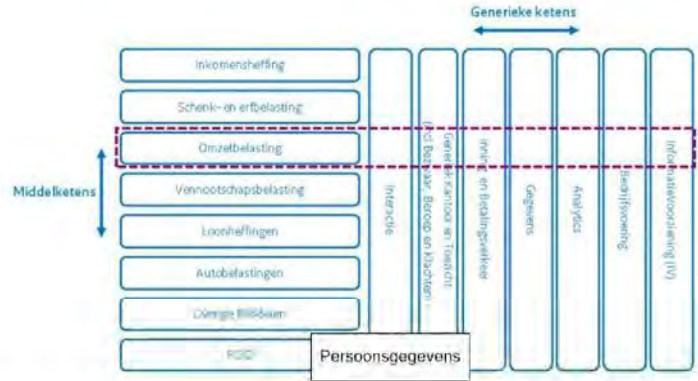
De volgende uitvoeringsdirecties binnen Opdrachtgever zijn betrokken bij de Voortbrenging met de daarbij behorende focus qua doelgroepen en/of processen:

- Midden en kleinbedrijf (MKB) – Ondernemers Midden- en Kleinbedrijf, zzp'ers, stichtingen en verenigingen;
- Grote ondernemingen (GO) – grote profit en publieke organisaties en zeer vermogende personen;
- Particulieren (P) – bedrijven en burgers in het buitenland;
- Centrale Administratieve processen (CAP) – massale transactie processen (heffen, innen&betalen, gegevens);
- Klantinteractie en services (KI&S) – klantenservice burger of Ondernemer (Belastingtelefoon en Digitaal);
- Informatievoorziening (IV) – ontwikkeling en exploitatie van IT;
- FIOD – Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst;
- Daarnaast wordt betrokken: Douane.

De volgende corporate diensten (CD's) en shared services organisaties (SSO's) zijn betrokken bij de Voortbrenging met daarbij hun verantwoordelijkheid:

- CD Vaktechniek (CD VT) – adviseren vaktechniek en handhaving;
- CD Datafundamenten en Analyse (CD DF&A) – Toezicht en handhaving fiscale regels;
- CD Communicatie (CD CDC) – faciliteren en adviseren interne- en externe communicatie;
- SSO Financieel en Managementinformatie (SSO F&MI) - faciliteren en adviseren managementinformatie en voeren boekhouding, logisch toegangsbeheer autorisaties, analyseren ontvangsten OB;
- SSO Facilitaire Dienstverlening (SSO CFD) – faciliteren inkoop;
- SSO Organisatie en Personeel (SSO O&P) - faciliteren organisatorische en personele veranderingen.

Aanvullend op de primaire hiërarchische lijnsturing heeft Opdrachtgever een ketensturing ingericht (matrix). Ketens bestaan in twee (2) soorten: fiscale/middel-specifieke en Generieke ketens/voorzieningen, zie onderstaande figuur.



Een Keten verbindt alle bedrijfsonderdelen die nodig zijn voor het leveren van de producten en diensten van de betreffende Keten. **Persoonsgegevens** heeft één lijndirecteur vanuit de uitvoeringsdirectie die ketenverantwoordelijk is. De Keten is verantwoordelijk voor de Realisatie, de uitvoeringsdirecties voor de Implementatie. De uitvoering van ketenactiviteiten blijft hierbij dus de verantwoordelijkheid van de afzonderlijke directies zelf. Ketensturing is gestructureerd via overlegtafels met relevante directies en ondersteunende diensten. Besluiten worden genomen op strategisch niveau (ketenbestuur). Voor de OB Keten is de algemeen directeur MKB de eindverantwoordelijke ketenvoorzitter.

De Voortbrenging in de OB Keten wordt in samenwerking uitgevoerd door de verschillende organisatieonderdelen. Vanuit de OB Keten wordt geborgd dat er één portfolio is met één opdrachten kanaal. De directies (MKB, GO, P, IV, KI&S en CAP) leveren passende inbreng en deskundigheid bij de Voortbrenging.

Vanwege de veranderopgave voor de modernisering van de OB Keten in de komende jaren, heeft de ketenvoorzitter een plaatsvervangend ketenvoorzitter/(programma)directeur aangesteld die tevens business-owner is. De business-owner is verantwoordelijk voor de Voortbrenging van de OB Oplossing. Een kernteam veranderopgave (tactisch) is (totdat de governance wijzigt) belast met de sturing op de veranderopgave van deze initiatieven met focus op de integrale planning, voortgang en risico's.

UE164	De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te ondersteunen bij het borgen van betrokkenheid en steun van management binnen Opdrachtgever gedurende de gehele Voortbrenging middels stakeholder analyse, analyse van de veranderimpact per uitvoeringsdirectie, het opstellen van een veranderaanpak en het uitvoeren van stakeholder management.
-------	---

8.11 Stuurgroep en kernteam

Voor de Voortbrenging van de OB Oplossing wordt vanwege de noodzakelijke snelle besluitvorming met mandaat een stuurgroep op het niveau van algemeen directeuren ingesteld. De stuurgroep bestaat uit de DG Belastingdienst, de algemeen directeur IV, de algemeen directeur IV&D, de algemeen directeur CAP, de algemeen directeur KI&S, de algemeen directeur MKB, de algemeen directeur Grote Ondernemingen, algemeen directeur C&F, de algemeen directeur P, de directeur Verbruiksbelastingen, Douane en Internationaal, DGFZ en een senior executive van de geselecteerde leverancier. De programmadirecteur/business-owner is onderdeel van de stuurgroep. De leverancier neemt aan iedere stuurgroep deel door het presenteren van de voortgang en het (eventueel) inbrengen van beslispunten via de programmadirecteur. Indien nodig kunnen er besloten sessies zonder Opdrachtnemer belegd worden.

Deze stuurgroep bewaakt de scope, monitort de voortgang, neemt besluiten over het ter beschikkingstellen van middelen en resource-capaciteit, afwijkingen op de afgesproken normen (planning, budget, scope) en de standaard inrichting van de OB Oplossing en escalaties. De business-owner verleent bestuurlijke goedkeuring voor Acceptatie van de opgeleverde OB Oplossing. De voorzitter, de DG Belastingdienst, neemt zelfstandig besluiten horende de opmerkingen van leden van de stuurgroep. De stuurgroep vergadert periodiek 1 keer per 2 weken en deze periodiciteit wordt zo nodig opgevoerd of juist verkleind.

Het ketenbestuur OB, het kernteam Veranderopgave en de ketentafel OB blijven verantwoordelijk voor het geheel en de samenhang van initiatieven binnen de OB Keten (zoals e-commerce) en OB prioritering. Het kernteam Veranderopgave heeft daarnaast voor het programma Pakketoplossing OB een klankbordrol voor de Voortbrenging van de pakketoplossing. Het kernteam Veranderopgave kan inhoudelijk feedback geven op de ontwerpen en procesinrichtingen die vanuit de Voortbrenging van de OB Oplossing aan hen worden voorgelegd.

Opdrachtgever gebruikt van een overkoepelende programmatische aanpak om de samenhang te borgen. Met behulp van programmamanagement wordt gestuurd op vast budget en Opleverdata (mijlpalen). Vanuit de volgorde, afhankelijkheden en deadlines van activiteiten, kan strakker gestuurd worden op het kritieke pad. Hierdoor ontstaat een hybride vorm tussen de agile (Realisatie werkwijze) en waterval (overall besturing) methodiek.

Onder aansturing van de stuurgroep, wordt een kernteam ingericht voor de dagelijkse besturing van het programma bestaande uit: programmadirecteur en de programmamanagers vanuit Business, IV en de geselecteerde Opdrachtnemer met o.a. PMO, control, QA, security/privacy.

Zie onderstaande organogram met de stuurgroep en kernteam met programmamanagement.



8.12 Projectteams

Onder het kernteam worden multidisciplinaire BizDevOps projectteams opgezet met projectleden van Opdrachtnemer en Opdrachtgever (business & IV) aangestuurd door een teamlead van Opdrachtnemer of Opdrachtgever, afhankelijk van de verantwoordelijkheden. De Opdrachtnemer levert daartoe teamleads die het agile werkproces organiseren. Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van de SABel werkwijze levert de opdrachtnemer additioneel ook een gecertificeerde release train engineer.

Binnen de Opdrachtgever zijn verschillende resources en expertise betrokken in de Voortbrenging.

Rollen en verantwoordelijkheden bij de Opdrachtgever business (MKB, GO, P, CAP, KI&S) zijn (in elk geval):

- (gedelegeerde) business owner – verantwoordelijk voor de (deel)producten die worden Opgeleverd;
- productmanager – verantwoordelijk voor interne productvisie en waarde die wordt geleverd;
- product owner – verantwoordelijk voor prioritering op te leveren Resultaten van een of meerdere ontwikkelteams en prioriteert de team-werkvoorraad.
- business analyst – ontwerpt bedrijfsprocessen en gegevensmodellen en ondersteunt backlog management;
- super user/subject matter expert (business adviseur) – fungeert als expert bij het (inhoudelijk) opstellen van features en testcases;
- agile coach – begeleidt de organisatie in de Transformatie naar de Agile manier van Werken;
- quality assurance – beoordeelt Kwaliteit van de Voortbrenging.

Rollen en verantwoordelijkheden vanuit Opdrachtgever IV zijn:

- solution architect – verantwoordelijk voor opstellen bedrijfs-, applicatie- en technologiearchitectuur;
- scrum master – verantwoordelijk dat scrum wordt begrepen en goed wordt uitgevoerd;
- overige rollen – PMO, controller, jurist, securitymanager, functioneel ontwerper, data analyst, developer, tester en testmanager.

UE166	De Opdrachtnemer moet de Voortbrenging vanuit één gezamenlijke projectorganisatie met Opdrachtgever organiseren in multidisciplinaire BizDevOps teams, waarin de programmamanagers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever de leiding hebben. De Opdrachtgever zal hierin op aangeven van Opdrachtnemer ondersteunen met de benodigde resources en expertise. Tijdens de Initiatie- en definitiefase wordt deze gezamenlijke projectorganisatie opgezet.
-------	---

UE167	Opdrachtnemer beschikt over een lokale projectorganisatie voor de Voortbrenging die bestaat uit een vast team, als randvoorwaarde om goed agile te kunnen werken, waarvan de Sleutelfunctionarissen alleen kunnen worden vervangen door Medewerkers met minimaal dezelfde kennis en ervaring, na goedkeuring door Opdrachtgever.
-------	--

8.13 Werkwijze en tooling

Een gedeelde werkwijze tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en gemeenschappelijk gebruik van ondersteunende tooling is essentieel als basis voor een efficiënte, consistente en gecontroleerde Voortbrenging van de OB Oplossing.

Binnen de Opdrachtgever is agile de uniforme werkwijze. Deze methodiek is binnen Opdrachtgever gebaseerd op SaFe en wordt SAbel genoemd (Safe Agile Framework voor de Belastingdienst). Het doel van de agile werkwijze is het verbinden van domeinen binnen business en IV en het volgen van een gezamenlijke werkbare en effectieve werkwijze met volgende uitgangspunten:

- Teams zijn multidisciplinair (business en IV) en waarborgen zo de belangen van alle Partijen;
- Producten worden opgeleverd in kort-cyclische sprints, waarbij doelen en werkvoorraad met de business worden ontwikkeld en gedemonstreerd;
- Korte feedbackloops leiden tot een sterker lerend vermogen en ook een groter aanpassingsvermogen bij nieuwe c.q. bijgestelde opgaven en prioriteiten;
- Ketens kunnen beter sturen op waarde-creatie door een betere inzage in de Voortbrenging.

De voorkeur van Opdrachtgever, gelet op de organisatiecomplexiteit en -omvang en de lange-termijn werkrelatie met de Opdrachtnemer, is voor de Voortbrenging de SaBEL methodiek te hanteren en de projectmethodiek van de Opdrachtnemer daarin zinvol te integreren.

UE168	De Opdrachtnemer dient een gedeelde werkwijze met Opdrachtgever te hanteren die voldoet aan de agile waarden en principes zoals opgenomen in het agile-manifest ¹ en die bij voorkeur zoveel als mogelijk gebruikmaakt van (onderdelen van) de SaBEL methodiek.
-------	--

Effectieve en gedeelde samenwerkingstools zijn essentieel voor het samenwerken binnen en tussen teams van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Binnen de Opdrachtgever wordt de volgende tooling gebruik ter ondersteuning van de Voortbrenging:

- Fortes Change Cloud voor het sturen (portfolio) en monitoren van de Voortbrenging;
- Jira en Confluence voor projectmanagement en samenwerking;
- ConnectPeople voor Documentatie en archivering;
- BizzDesign Enterprise Studio voor (visuele) modellering en ontwerp van domeinarchitecturen, procesontwerpen en AO-beschrijvingen;
- Powerdesigner voor gegevensmodellering.

UE169	Opdrachtgever wil de eigen tooling hanteren en zal daartoe Opdrachtnemer toegang en (kosteloos) licentie(s) verlenen binnen de IT-omgeving van de Opdrachtgever. Het is Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever toegestaan eigen projectmanagement en samenwerkingstools te gebruiken, indien deze voldoen aan Informatiebeveiliging en privacy eisen van de Opdrachtgever en deze tools output leveren welke verwerkt kan worden voor het sturen en monitoren van de Voortbrenging (portfolio) en het verwerken en archiveren van output documenten. Voor wat betreft gebruik van broncode-, configuratie- en versiebeheertools ziet Opdrachtgever op voorhand geen directe belemmeringen dat Opdrachtnemer zijn eigen tooling gebruikt.
-------	--

8.14 Analyse en Ontwerp

Opdrachtnemer is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor de analyse en het ontwerp van de OB Oplossing. Tijdens de Initiatie- en definitiefase zal Opdrachtnemer in gezamenlijkheid met de Opdrachtgever deze activiteiten nader afstemmen.

De verwachting van Opdrachtgever is dat de Voortbrenging van de in de OB Oplossing beschikbare ('out-of-the-box') functionaliteit en (proces-)inrichting, een behoorlijke impact zal hebben op de uitvoering van de bedrijfsprocessen. De huidige werkprocessen zijn voornamelijk gericht op het werken met verouderde OB systemen, met relatief veel Uitval en handmatige activiteiten. Een eerste AO/IC analyse lijkt door het samenvoegen van processen, te duiden op reductie in het aantal gemodelleerde bedrijfsprocessen. Ook beheer- en besturingsprocessen dienen te worden aangepast aan de mogelijkheden van de OB Oplossing. Volgens de Opdrachtgever is een goede gedetailleerde functionele fit to standard analyse van de processen, regelingen, uitingen en data(kwaliteit), essentieel om de impact te bepalen op de processen en organisatie van Opdrachtgever en als basis voor de Realisatie en de Migratie.

Binnen de huidige Voortbrenging van Opdrachtgever worden diverse architectuurproducten en ontwerpen voor de te realiseren business verandering en IT-voorziening uitgewerkt:

- Domeinarchitectuur – beschrijft proces- en IT-landschap van OB Keten en toekomstige ontwikkelingen;
- Solutionarchitectuur – beschrijft ontwerp- en realisatieproces van een specifieke verandering;
- Epic – beschrijft mogelijke oplossingsrichting om doel te behalen te realiseren door Features;
- Procesontwerp – beschrijft ontwerp van een werkproces;
- Klantreis – beschrijft de customer journey map;
- Gegevensontwerp – beschrijft ontwerp van de gegevensstructuur;
- Feature – beschrijft een dienst die een behoefte vervult van een Opdrachtgever;
- AO/IC – beschrijft de (wijzigingen in de) administratieve organisatie en interne controle.

¹ Zie beschrijving: <https://agilemanifesto.org/>

Volgens de Opdrachtgever is een definitief ontwerp met overeenkomende architectuur producten essentieel om de impact te bepalen op de business en IT-veranderingen bij Opdrachtgever en als basis voor de Voortbrenging.

UE170	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de analyse (scopafijth-breed) en het ontwerp van de OB Oplossing gedurende de Voortbrenging. Nauwe samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is daarbij essentieel.
-------	---

8.15 Informatiebeveiliging en privacy

Implementeren van autorisaties, security en privacy aspecten is randvoorwaardelijk voor de Migratie. Anders bestaat het risico dat Gebruikers hun taken niet volledig kunnen uitvoeren, ongeautoriseerde personen toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie of dat dat Kwetsbaarheden worden geïntroduceerd waardoor onjuiste of frauduleuze handelingen niet worden voorkomen of opgemerkt.

UE171	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor borging van Informatiebeveiliging en privacy aspecten van de OB Oplossing gedurende de Voortbrenging volgens wet- en regelgeving en de architectuorkaders van Opdrachtgever, met medewerking van Opdrachtgever, waaronder het beschrijven van de Informatiebeveiliging maatregelen en het borgen van de naleving. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor borging van Informatiebeveiliging en privacy aspecten van de Infrastructuur (Housing) van de OB Oplossing.
-------	---

UE172	Opdrachtnemer organiseert gedurende de Voortbrenging een periodiek security overleg waarbij minimaal de security en privacy functionaris(sen) van de Opdrachtnemer en Opdrachtgever aanwezig zijn.
-------	--

UE173	De Opdrachtnemer investeert in het op peil houden van het kennisniveau van medewerkers op het gebied van Informatiebeveiliging en cybersecurity en organiseert security awareness voor de medewerkers van Opdrachtnemer t.a.v. de OB Oplossing.
-------	---

UE174	Opdrachtnemer voert gedurende de Voortbrenging periodiek risicoanalyses en Audits uit op de OB Oplossing waarbij Informatiebeveiliging en privacy in scope zijn en deelt en bespreekt de resultaten met Opdrachtgever.
-------	--

UE175	Opdrachtnemer levert als onderdeel van de Voortbrenging een softwareoverzicht (SBOM) van de OB Oplossing met alle componenten en Updates van het product. Indien Opdrachtnemer als onderdeel van de SBOM geen informatie over opensource componenten kan leveren, dan wil Opdrachtgever een alternatieve procedure afspreken m.b.t. de risicoanalyses die Opdrachtnemer uitvoert t.a.v. mogelijke Kwetsbaarheden en dreigingen in deze opensource componenten en de wijze waarop de eventuele risico's en beveiligingsmaatregelen gedeeld worden met de Opdrachtgever.
-------	--

8.16 Installatie

Opdrachtnemer is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor de Installatie van de OB Oplossing in het Datacenter van de Opdrachtgever. Het Datacenter van de Opdrachtgever, genaamd Overheids DataCenter (ODC) Belastingdienst, bestaat uit twee (2) Datacenter locaties die redundant, met eigen glasvezelverbindingen, met elkaar gekoppeld zijn. Beide Datacenter locaties van ODC Belastingdienst voldoen aan de Tier 3 classificatie.

Na het definitieve ontwerp in de Initiatie- en definitiefase, dient de OB Oplossing door Opdrachtnemer geïnstalleerd te worden volgens de Aansluitvoorwaarden van Opdrachtgever. De OB Oplossing dient te worden geïnstalleerd als OTAP-straat (Ontwikkel, Test, Acceptatie, Productie) in het hele Voortbrengingsproces van de Opdrachtgever. De Productieomgeving van de OB Oplossing moet zo worden ingericht dat deze blijft functioneren als één van beide Datacenters niet meer bereikbaar is vanwege een Calamiteit. Opdrachtgever stelt daartoe vanuit haar datacenterservices Housing diensten beschikbaar. Deze Housing diensten van Opdrachtgever zijn in detail beschreven in de dienstencatalogus van het organisatieonderdeel datacenterservices (DCS) binnen Opdrachtgever.

Samengevat (dus niet volledig) bestaat deze Housing dienst uit het leveren van beveiligde geconditioneerde racks op twee gescheiden locaties, met redundant uitgevoerde stroom, koeling en databekabeling tussen de racks en tussen de twee redundante Datacenter locaties. Opdrachtgever verzorgt standaard extra beveiligde racks waarin de Opdrachtnemer haar eigen 19 inch ICT-apparatuur dient te installeren.

UE176	De OB Oplossing van Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever gehoused in het ODC Belastingdienst op basis van de architectuur eisen in Hoofdstuk 3, de onderhouds- en beheer eisen van de OB Oplossing in hoofdstuk 9.
UE177	De Opdrachtnemer is (eind)verantwoordelijk voor de Installatie van de OB Oplossing, met medewerking van Opdrachtgever, zodanig dat deze geïntegreerd is in de Infrastructuur van de Opdrachtgever en voldoet aan de SLA-eisen.
UE178	De eventuele fysieke Installatie van de OB Oplossing in het Datacenter van Opdrachtgever vereist dat de medewerkers van Opdrachtnemer een specifiek voor de functie verstrekte Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen aan Opdrachtgever en een specifieke geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het (justitiële) verleden van een medewerker geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving, zie: https://www.justis.nl/producten/verklaring-omtrent-het-gedrag .
UE179	De Installatie van de OB Oplossing inclusief Integratie met de Koppelvlakken is vanuit reproduceerbaarheid gebaseerd op "configuratie as code" en kan zonder handmatige acties worden uitgevoerd. Uitzondering hierop is de Installatie van het besturingssysteem (OS) en de technische database (DBMS) waar wel handmatige handelingen bij de initiële opzet zijn toegestaan.
UE180	De Acceptatie van de Installatie van de OB Oplossing vindt plaats door Medewerkers van Opdrachtgever op basis van DCS-aansluitvoorwaarden zoals beschreven in Bijlage IX (Aansluitvoorwaarden Housing ODC Belastingdienst)

8.17 Configuratie

Opdrachtnemer is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor de Configuratie van de OB Oplossing op zodanige wijze dat de OB Oplossing volgens de overeengekomen specificaties in de Aanbestedingsstukken functioneert en Gebruikers en functioneel beheerders de juiste rollen en rechten hebben.

De Configuratie omvat het aanpassen van de werking van de OB Oplossing t.a.v. het klant tot klant proces van de Omzetbelasting(regelingen), aansturen brieven en formulieren, rapportages en de Gebruikers en autorisaties binnen de door de OB Oplossing geboden functionaliteit. Initieel zal dit door Opdrachtnemer tijdens de Realisatie plaatsvinden waarbij de OB Oplossing moet gaan

voldoen aan de gevraagde specificaties in de Aanbestedingsstukken en wet- en regelgeving en specificaties zoals deze nader worden opgesteld gedurende de Voortbrenging.

Ter informatie, de onderstaande gebruikersrollen per organisatieonderdeel met aantallen gebruikersrechten (cumulatief) zijn momenteel aanwezig in de huidige OB-applicaties. Deze aantallen wijken af van de reikwijdte van de Gebruikers (aantallen bij benadering) van Opdrachtgever zoals opgenomen in hoofdstuk 8.3 Scope, doordat deze gebruikersrechten vaak toegekend worden op het niveau van een geheel organisatieonderdeel.

5.1.2i

UE181	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Configuratie van de OB Oplossing gedurende de Realisatie, met medewerking van Opdrachtgever, zodanig dat deze functioneert volgens de overeengekomen in de Aanbestedingsstukken en in de Voortbrenging nader te bepalen ontwerp specificaties, wet-en regelgeving en Gebruikers en functioneel beheerders de juiste toegangsrechten hebben (autorisatiemodel).
UE182	De Opdrachtgever wil na de Voortbrenging zelf de Configuratie van de OB Oplossing kunnen uitbreiden en/of aanpassen en Opdrachtnemer zal Functioneel Beheer binnen Opdrachtgever hiertoe opleiden en meenemen in de Configuratie werkzaamheden (training on the job) gedurende de Voortbrenging.

8.18 Integratie

Zoals beschreven in de Bijlage X Pre-solutionarchitectuur Omzetbelasting paragraaf 7.1.2 Contextview SOLL, dienen een aantal Koppelvlakken te worden gerealiseerd. Opdrachtnemer is als onderdeel van het Plan van Aanpak eindverantwoordelijk voor de integratie van de OB Oplossing met het applicatielandschap van de Opdrachtgever, op zodanige wijze dat de OB Oplossing conform de overeengekomen specificaties in de Aanbestedingsstukken functioneert.

UE183	Opdrachtnemer coördineert de Oplevering van het end-to-end Koppelvlak ontwerp en Realisatie. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen in overleg een planning op en zorgen ervoor dat de juiste resources conform de planning beschikbaar zijn.
UE184	Voor het integrale ontwerp en Realisatie van een Koppelvlak (OB Oplossing – integratielaag ESB – Generieke voorzieningen) levert Opdrachtnemer het deelontwerp en Realisatie op van OB Oplossing tot aan de integratielaag. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het deelontwerp en Realisatie van het Koppelvlak vanaf de integratielaag tot en met de Generieke voorziening.

8.19 Migratieaanpak

De Migratie omvat het geheel aan activiteiten om de OB Oplossing In Productie te nemen, waaronder Gegevens van de huidige OB-systemen over te brengen naar de OB Oplossing, het eventueel treffen van benodigde tijdelijke voorzieningen in de OB Oplossing en de OB-applicaties en de cutover van de nieuwe OB Keten (Go-Live). En dat zonder uitval en productieverstoringen inclusief de nazorg en beheeroverdracht.

De Migratieaanpak definieert de logische onderdelen (b.v. regelingen, processen, doelgroepen of Aangiftes) waarlangs de Migratie wordt uitgevoerd en vormt daarmee ook de basis voor de volgorde van de Realisatie en de Implementatie. In de navolgende onderdelen worden de uitgangspunten en keuzes vanuit Opdrachtgever toegelicht.

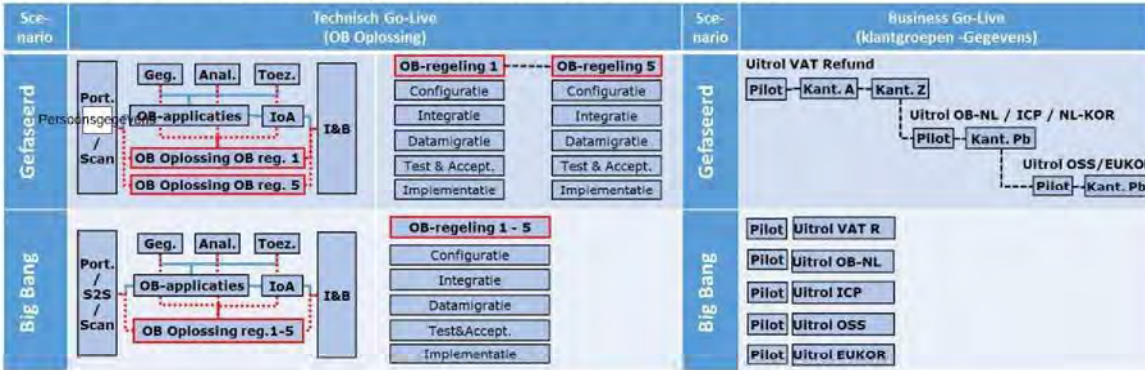
UE185	Opdrachtnemer hanteert de volgende uitgangspunten voor de Migratieaanpak: • Leveren van toegevoegde waarde: de Migratie dient zo snel mogelijk waarde toe te voegen aan de business met direct toepasbare resultaten; • Totale doorlooptijd: de Migratie dient in een zo kort mogelijk tijdsbeslag met optimaal resultaat te worden uitgevoerd; • IT-technische belemmeringen: tijdens de Migratie worden zo min mogelijk ingrijpende functionele wijzigingen (tijdelijke co-existentie Koppelvlakken en grotere code wijzigingen) in de huidige verouderde OB applicaties doorgevoerd (freeze periode); • Uitvoerbaarheid Implementatie voor de business: de gebruikersorganisatie dient bij de uitrol en in gebruik neming de organisatorische Impact te kunnen absorberen zodat de bedrijfsvoering doordraait; • Impact op de Ondernemer; de Migratie heeft zo min mogelijk Impact op de Ondernemer; • Borgen van Continuïteit: de Migratieaanpak moet ten allen tijden de Continuïteit waarborgen, waarbij het minst risicovolle scenario het uitgangspunt is; • Voorkomen van risico's: beheersbaar uitvoeren en risico's (technisch, organisatorisch, projectmatig) worden geminimaliseerd; • Roll-back plan: in de Migratieaanpak wordt geborgd dat er een weg terug is (roll-back plan) mocht de deze niet succesvol worden uitgevoerd; • Volledige overgang: de Migratie resulteert dat na afronding in een volledige overgang, waarbij huidige OB applicaties (op BCF na) kunnen worden gesaneerd, hetzij toegankelijk worden gemaakt voor archiefdoeleinden; • Kosten: de kosten zijn zo laag mogelijk.
UE186	De door Opdrachtgever beschreven scenario's en de daarbij te maken keuzes bij de Realisatie van de OB Oplossing en de Migratieaanpak doet op geen enkele wijze afbreuk aan de resultaatverplichting van de Opdrachtnemer bij de Realisatie en de Migratie van de OB Oplossing. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het behalen van de overeengekomen Resultaten, ongeacht de specifieke scenario's en keuzes daarin.

Voor het bepalen van de keuze van de Migratieaanpak maakt Opdrachtgever onderscheid in de technisch Go-Live van de OB Oplossing zelf en de business Go-Live van de Klantgroepen en -Gegevens. Een Klantgroep in deze context is een groep van Ondernemers die door een primaire directie en/of kantoor binnen deze directie wordt behandeld zoals Grote Ondernemers of MKB-ers die worden behandeld door bijvoorbeeld kantoor Utrecht. Zie onderstaande tabel.

	Technisch Go-Live (OB Oplossing)	Business Go-Live (Klantgroepen -Gegevens)
Gefaseerd	Realisatie en voorbereiding Migratie voor één OB-regeling na de ander in OB Oplossing	Datamigratie Gegevens en Implementatie voor uitrol op één kantoor na de ander

Big bang	Realisatie en voorbereiding Migratie voor ALLE OB-regelingen in OB Oplossing tegelijk	Datamigratie Gegevens en Implementatie activiteiten voor uitrol op ALLE kantoren tegelijk
-----------------	--	--

Een en ander is vereenvoudigd gevisualiseerd in onderstaande figuur.



1. Technisch Go-Live:

In de figuur staan onder technisch Go-Live de huidige OB applicaties met in- en op Aangifte ('IoA'), geïntegreerd met: portaal/system-to-system gateway/scanstraat, klantgegevens ('Geg.'), analytics ('Anal.'), toezicht ('Toez.') en in- en betalen ('I&B'). In- en op Aangifte is nu voor OB-NL onderdeel van de bestaande OB applicaties. Als onderdeel van de technische Go-Live wordt de OB Oplossing Gerealiseerd naast de bestaande OB applicaties en geïntegreerd met alle Generieke voorzieningen conform de pré-solution architectuur. De Opdrachtgever kan daarbij de aanname hanteren dat de Generieke voorzieningen parallel geïntegreerd kunnen worden met zowel de bestaande OB applicaties als de OB Oplossing, met als uitzondering in- en op Aangifte (zie onderstaand). Een gefaseerde technisch Go-Live van de OB Oplossing betekent dat per Omzetbelastingregeling, met alle van klant-tot-klant processen voor die regeling, sequentieel de Configuratie, integratie, Datamigratie, test en Acceptatie en (voorzover nodig) Implementatie wordt uitgevoerd. Een big bang technisch Go-Live betekent dat dit parallel voor alle Omzetbelastingregeling tegelijkertijd wordt uitgevoerd.

De Migratieaanpak moet ten allen tijden de Continuïteit waarborgen, waarbij het minst risicovolle scenario de voorkeur heeft. Opdrachtgever heeft geconcludeerd dat vooral de technische ontvlechtsbaarheid en de uitvoerbaarheid voor de primaire directies van de verschillende scenario's (absorptievermogen organisatie) bepalend zijn deze keuze.

De big-bang Migratieaanpak van alle regelingen tegelijkertijd is voor de Opdrachtgever onuitvoerbaar, in die zin dat het onaanvaardbare risico's met zich meebrengt voor het tijdig opleiden van alle Medewerkers en het beheerst en succesvol In Productie nemen van alle OB-regelingen.

Opdrachtgever heeft voor de technische ontvlechtsbaarheid beoordeeld welke tijdelijke Koppelvlakken tussen OB Oplossing en bestaande OB-applicaties (co-existent) er gerealiseerd dienen te worden bij de Migratie van Omzetbelasting(regelingen). Zo ontstaat er bijvoorbeeld een tijdelijk Koppelvlak tussen de OB Oplossing en OB-NL en ICP bij de Migratie van VAT-Refund ('VSN'). Zie onderstaande figuur. Een ander voorbeeld is dat OSS niet kan zonder EU-KOR en vice versa. Dit impliceert dat OSS en EU-KOR gezamenlijk dienen te worden Gemigreerd. Daarnaast is er niet alleen sprake van geautomatiseerde tijdelijke Koppelvlakken maar ook van manuele Koppelingen (handmatige processen tussen OB-applicaties) die bij de Migratie dienen te worden vervangen door de OB Oplossing.

5.1.2i

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

UE187	De Opdrachtnemer dient vanwege de huidige verouderde OB applicaties tijdelijk te realiseren co-existentie Koppelvlakken en integratie tussen de OB Oplossing en de huidige OB-applicaties gedurende de Implementatie- en Migratiefase zoveel mogelijk te vermijden hetzij deze tijdig in overleg met en ondersteuning van Opdrachtgever beheersbaar te Realiseren. Om de tijdelijk te realiseren co-existentie Koppelvlakken te kunnen bepalen heeft Opdrachtgever vanuit een eerste analyse in Bijlage & Overzicht Interfaces intern een overzicht hiervan opgenomen. Vanuit deze analyse kan het zijn dat er nog additionele databronnen bij komen.
-------	---

Voor de keuze van de Migratieaanpak door Opdrachtgever is een beslismodel gehanteerd met de mate waarin is voldaan aan de uitgangspunten, die middels een wegingsfactor zijn gescoord. In onderstaande tabel staat het resultaat.

Scenario's:		Gefaseerd	Gewogen score	Big-bang	Gewogen score
Criteria:	Weging				
1. Toegevoegde waarde	2	sommige OB-regelingen eerder Go-Live maar in geheel later Go-Live.	2	Alle OB-regelingen in 1 keer Go-Live maar iets later maar wel alles bij elkaar eerder.	-2
2. Totale doorlooptijd	1	Totale doorlooptijd langer door 2-3x sequentiële stappen; Configuratie, integratie, Migratie, test & Acceptatie, implementatie. Migratietijd meerdere weekenden.	-1	Totale doorlooptijd korter door één parallelle stap; Configuratie, integratie, Migratie, test & Acceptatie, implementatie. Migratietijd in één lang weekend haalbaar.	1
3. Technische ontvlechtsbaarheid	2	Tijdelijke Koppelvlakken nodig.	-2	Geen tijdelijke Koppelvlakken.	2
4. Absorptie vermogen organisatie	3	Voortbrenging beter te absorberen en uit te voeren. Training en nazorg in 2-3x gebruikersgroepen.	3	Voortbrenging meer FTE in kortere tijd. Dat is teveel om goed te kunnen managen en uit te voeren. Training en nazorg 1 keer alle Gebruikers.	-3
5. Impact Ondernemer	3	Geen verschil in Impact op MDBz portaal, S2S gateway en scanstraat.	0	Geen verschil in Impact op MDBz portaal, S2S gateway en scanstraat.	0
6. Continuïteit	3	Kleiner risico door fasering.	3	Groter risico doordat alles in 1 keer moet kloppen voor alle OB-regelingen.	-3

7. Risico's	2	Kleiner risico door minder afhankelijkheden/bemensing. Groter risico door meer complexiteit.	0	Groter risico door meer afhankelijkheden/bemensing, Kleiner risico technische complexiteit.	0
8. Kosten	1	Meerkosten door langere totale doorlooptijd.	-1	Minderkosten door kortere totale doorlooptijd.	1
9. Roll-back plan	2	Roll-back plan eenvoudiger per OB-regeling.	2	Roll-back plan complexer voor alle OB-regeling.	-2
10. Volledige overgang	1	Groter risico dat programma vanwege her-prioritering niet of niet tijdig wordt afgemaakt.	-1	Kleiner risico dat programma vanwege her-prioritering niet of niet tijdig wordt afgemaakt vanwege big-bang.	1
Totaal gewogen score:			0		-5

Op basis van bovenstaand beslismodel met de gewogen score van de gefaseerde en big bang Migratieaanpak is de conclusie dat Opdrachtgever een gefaseerde Migratieaanpak voorschrijft.

UE188	Opdrachtnemer hanteert als uitgangspunt voor de volgorde van de Migratie en Implementatie van de Omzetbelasting(regelingen) een gefaseerde Migratieaanpak met de volgende drie (3) fases: 1. VAT-Refund – om eerst met een kleinere OB-regeling ervaring op te doen; 2. OB-NL (inclusief NL-KOR) en ICP - omdat ICP als verbijzondering van de BTW-aangifte Box 3B toeziet op dezelfde regeling; 3. OSS en EU-KOR. Opdrachtnemer kan afgewogen op basis van het beslismodel voorstellen om: een andere volgorde te hanteren dan het uitgangspunt van de Belastingdienst en/of om de Realisatie van de Omzetbelasting(regelingen) gelijktijdig (big-bang) te Realiseren of sequentieel (gefaseerd). Indien daarmee aantoonbaar de snelheid van Realisatie is gediend. Het tegelijkertijd Migreren en implementeren van alle regelingen is niet mogelijk. Tijdens de Initiatie- en definitiefase zal Opdrachtnemer de Migratieaanpak in overleg met Opdrachtgever in detail afstemmen.
-------	--

2. Business Go-Live:

In de figuur staat onder business Go-Live de uitrol van de OB-regelingen. Los van de keuze voor gefaseerde of big-bang Go-Live worden deze (indien mogelijk) voorafgegaan door een pilot. Een gefaseerde business Go-Live van de OB Oplossing betekent dat per Omzetbelastingregeling Klantgroepen of kantoren die door een primaire directie worden behandeld worden Gemigreerd. Dit vereist het Migreren van klant Gegevens voor een bepaalde Omzetbelastingregeling met een stuurtafel en kantoorcode, als mechanisme om Klantgroepen per OB regeling en per kantoor te routeren naar OB Oplossing. Een big bang business Go-Live betekent het parallel Migreren van alle klant Gegevens voor alle Omzetbelastingregelingen tegelijkertijd. Vanwege het minimaliseren van de risico's en de Uitvoerbaarheid voor de business m.b.t. Migratie en In gebruik neming is de keuze van Opdrachtgever voor een gefaseerde business Go-Live van de OB Oplossing.

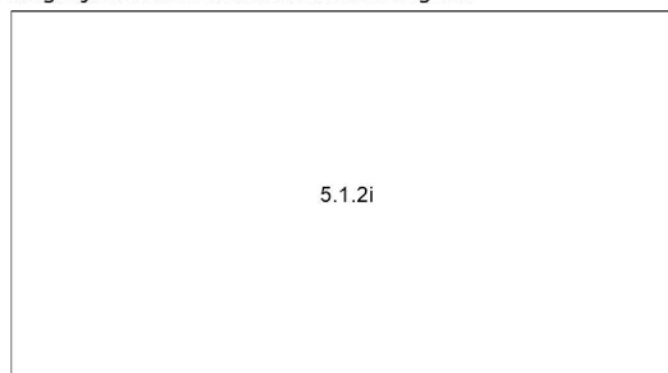
UE189	Opdrachtnemer hanteert voor de business Go-Live van de OB Oplossing een gefaseerde Migratieaanpak. Daarbij vindt de Go-live alleen indien dit zonder risico's mogelijk is per kantoor (of een aantal daarvan) plaats. De business Go-Live start indien mogelijk met een pilot en kan naar gelang de Migratie verloopt voor de uitrol per kantoor worden versneld of juist getemporeerd. De mogelijkheid van het al dan niet uitvoeren van een pilot en de uitrol per kantoor zonder risico's wordt gezamenlijk getoetst door Opdrachtgever en Opdrachtnemer met inachtneming van het waarborgen van de Continuïteit en het voorkomen van risico's. Gedurende de Migratie kan de overdracht van een Ondernemer naar een andere primaire directie, bijvoorbeeld van MKB naar GO, tijdelijk on hold worden gezet.
-------	--

	Tijdens de Initiatie- en definitiefase zal Opdrachtnemer de Migratieaanpak in overleg met Opdrachtgever in detail afstemmen.
--	--

UE190	Opdrachtnemer houdt rekening voor de business Go-Live van de OB Oplossing met de beste periode om de business Go-Live van Omzetbelasting(regelingen) uit te voeren: • OB-NL aangiftetijdvak per maand/kwartaal met boeteclausule; • VAT Refund aangiftetijdvak één keer per jaar vanaf voorgaande jaar voor lage bedragen en € 400 voor een verzoek over ten minste 3 maanden, maar minder dan een kalenderjaar; • OSS aangiftetijdvak per maand met deadline.
-------	--

Bij een gefaseerde business Go-Live van de OB Oplossing dient te worden bepaald of een Aangifte van een Ondernemer door de bestaande OB applicaties of de OB Oplossing wordt verwerkt. Dit vereist het bijhouden van klant Gegevens en waar deze voor een bepaalde Omzetbelastingregeling vanaf een bepaalde datum worden verwerkt, en het stoppen van bepaalde tijdsgebonden triggers in de huidige OB-applicaties vanaf die datum.

In de bestaande OB-applicaties zijn daarvoor bouwblokken die als tijdelijke voorzieningen hiervoor kunnen worden gebruikt: klantblokkade (geen Aangifte afgehandeld) en stopcode (900) technisch aanroepen geen Aangifte versturen. Hiervoor dient een applicatie te worden gerealiseerd met een stuurtablel welke dit mogelijk maakt. Zie onderstaande figuur.



Als voorbeeld: Onderneming A wordt op datum X voor OB-NL en ICP Gemigreerd naar OB Oplossing. Vanaf datum X worden de Aangiftes voor onderneming A via de stuurtablel afgehandeld en verwerkt door de OB Oplossing. Lopende Aangiftes incl. suppleties en bezwaren voor datum X worden nog in bestaande OB-applicaties afgehandeld. Tijdsgebonden triggers (en batchjobs) voor nieuwe Aangiftes voor onderneming A worden na datum X in de bestaande OB-applicaties stopgezet.

UE191	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het ontwikkelen van een applicatie met een stuurtablel ten behoeve van een gefaseerde business Go-Live van de OB Oplossing.
-------	---

3. Lopende Aangiftes en archief:

Lopende Aangiftes incl. suppleties en bezwaren blijven voor OB-NL 2 jaar actief in de bestaande OB-applicaties (OOB). Na 2 jaar gaan deze Transacties naar het archief Omzetbelasting (AOL) voor de historische bewaartermijn van 12 jaar. Voor VAT Refund, EU-KOR en OSS is er geen archief en blijft deze Data in de database van de applicaties staan. Voor OSS dient gedurende 5 jaar Transacties verwerkt te kunnen worden, waarbij Transacties ouder dan 5 jaar raadpleegbaar moeten zijn via een archiefsysteem. Voor EU-KOR geldt dit vanaf 2025 (introductie EU-KOR). Voor VAT Refund dient gedurende 2 jaar Transacties verwerkt te kunnen worden, waarbij Transacties ouder dan 2 jaar raadpleegbaar moet zijn via een archiefsysteem.

De voorkeur van Opdrachtgever is om voor alle regelingen van de Omzetbelasting alle historie mee te nemen. Conform de belangrijkste doelstelling 'acute continuïteitrisico's mitigeren' kunnen dan de bestaande OB-applicaties worden gesaneerd en lopende Aangiftes inclusief suppleties en bezwaren in de OB Oplossing verwerkt.

Hier zitten echter een aantal uitdagingen aan:

- Als lopende Aangiftes incl. suppleties en bezwaren worden Gemigreerd naar de OB Oplossing dan kan het zijn dat Omzetbelastingregelingen in de loop van de tijd veranderd zijn (het zgn. tijdreizen) of dat de OB Oplossing op een andere wijze is ingericht qua processen en daardoor Transacties anders afhandelt. Dit betekent dat de OB Oplossing daarop moet worden ingericht. Dat kost tijd en levert weinig toegevoegde waarde op, wat dus ook niet wenselijk is.

Als voorbeeld OSS: Ondernemers kunnen gedurende 5 jaar lang correcties indienen over eerdere tijdvakken. Door de verrekening methode in OSS moeten staffeladministraties over deze jaren worden bijgehouden en kunnen worden gemuteerd om te zorgen dat het saldo 0 of positief is. Via automated access is voor OSS Europees berichtenverkeer opgetuigd, waarbij Data moet kunnen worden geleverd aan buitenlandse belastingdiensten voor ten minste 3 jaar.

- Innen op Aangifte is momenteel voor OB-NL onderdeel van de bestaande OB-applicaties. Hiervoor zal door Opdrachtgever een ontvlechting uitgevoerd worden vanuit de bestaande OB-applicaties naar de Generieke voorziening innen & betalen, waar de OB Oplossing mee wordt geïntegreerd. De Transactieverwerking van de inning Gegevens is gerelateerd aan een specifieke Aangifte en tijdvak, aanslag of beschikking. Vanwege deze relatie zou bij deze ontvlechting een Datamigratie vanuit innen op Aangifte in de bestaande OB applicaties naar de Generieke voorziening innen & betalen moeten worden uitgevoerd. De ervaring van de Keten innen en betalen (met Auto) leert dat dit scenario niet realistisch en te risicovol is.

Voorgaande impliceert dat voor lopende Aangiftes inclusief suppleties en bezwaren tot de Go-Live datum van de OB Oplossing afgehandeld moeten worden in de bestaande OB applicaties en na deze Go-Live datum door de OB Oplossing, hoewel dit nog niet besloten is en dus ook nog niet vaststaat. Dit betekent dat de bestaande OB-applicaties en de OB Oplossing gedurende een bepaalde tijd parallel zullen draaien. In theorie wordt deze tijdsduur bepaald door de mogelijkheid om correcties te kunnen indienen en bezwaarprocedure die Wettelijk vastgesteld maximaal 5 jaar is. In de praktijk neemt deze werkhoeveelheid m.b.t. suppleties en bezwaren overigens af met ieder volgend aangiftetijdvak. De bestaande OB applicaties nog 5 jaar in de lucht houden is echter vanuit Beheer en Onderhoud niet mogelijk. Er is een maximale (onder)houdbaarheid voorzien van de bestaande OB applicaties tot eind 2027.

Een tussenoplossing zou kunnen zijn om na 2 jaar na business Go-Live niet alle Data te Migreren maar een 'kijkfunctie' te realiseren op de Aangiftes. En suppleties en bezwaren handmatig te verwerken in de OB Oplossing. Maar dan alleen het laatste deel van het proces: vaststellen correctie, verwerking betalingen, uitbetalen teruggaven.

UE192	Opdrachtnemer houdt rekening voor de Datamigratie met de terugwerkende kracht van 5 jaar.
-------	---

UE193	Opdrachtnemer houdt rekening in de Migratieaanpak met het dilemma van het Migreren van de lopende Aangiftes inclusief suppleties en bezwaren en archief vanuit de (historische) inrichting en Migratie van de OB Oplossing, de uitdagingen van innen op Aangifte in relatie tot de maximale (onder)houdbaarheid van de bestaande OB applicaties tot eind 2027.
-------	--

W7	Inschrijver werkt op basis van antwoordplate Implementatie (hoofdstuk 3 in Bijlage 7) de Wens met betrekking tot de "Migratieaanpak" uit.
----	---

8.20 Datamigratie

Opdrachtnemer is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor de tijdige, volledige en juiste Datamigratie van Gegevens vanuit het huidige OB applicatielandschap naar de OB Oplossing, op zodanige wijze dat de OB Oplossing volgens de overeengekomen specificaties in de Aanbestedingsstukken functioneert en de Continuïteit van de OB Keten geborgd is.

De Opdrachtgever levert als onderdeel van de lopende data-analyse activiteit de onderstaande databronnen aan Opdrachtnemer voor de Datamigratie. Vanuit deze analyse kan het zijn dat er nog additionele databronnen bij komen.

5.1.2i

5.1.2i

** Deelt btw-identificatienummers uit, legt klantafspraken vast voor OB-NL en OSS Unie, NietUnie en Invoer en EU-KOR. Produceert aangifteplichten tbv ORA, Jaarbrieven, voor over regelingen. OKR is gekoppeld met interne OB systemen als ICT, OBP, OBP-ECO, OBP-EUKOR, en externe systemen van Douane, MIH en Interactie. Data ontsluiting zal alleen via services geschieden en niet via exports of iets dergelijks. OKR wordt als 7x24 uur beschikbaar systeem ingezet voor levering Gegevens.*

UE194	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Datamigratie van de Gegevens volgens het extract-transform-load (ETL) proces in het huidige OB applicatielandschap naar de OB Oplossing. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van de databronnen (datadumps) en aantallen (input voor de audit trail) voor alle systemen met te Migreren databronnen in scope van de Datamigratie, via een herhaalbaar extractie-proces in een nader overeen te komen format en op een gedeelde afgeschermd staging locatie binnen de Opdrachtgever, en het borgen dat er geen verschillen zijn tussen de datadumps en de Data in de bronsystemen (1:1).
UE195	Opdrachtnemer voert als eerste stap in de Datamigratie een analyse uit van de bron- en doelsituatie en de gegevenskwaliteit in relatie tot het migratieproces. De analyse geeft inzicht in de complexiteit van de Datamigratie, de eventuele risico's en vormt de basis voor de Datamigratie aanpak.
UE196	Opdrachtnemer moet alle Gegevens in het huidige OB applicatielandschap, nodig om de OB Oplossing werkend te krijgen, Migreren met minimale uitval en productieverstoringen op de huidige OB Keten.
UE197	Opdrachtnemer moet alle relevante Gegevens, onbewerkt uit de door Opdrachtgever geëxtraheerde datadumps vanuit een gedeelde afgeschermd staging locatie in de migratiestraat laden, zodat er geen aansluitverschillen ontstaan in de rapportages tussen het bron- en doelsysteem (1:1).
UE198	Indien de door Opdrachtgever geëxtraheerde datadumps productiegegevens (kopie van datasets uit de Productieomgeving) bevatten, dan dient Opdrachtnemer deze t.b.v. testdoeleinden te anonimiseren voordat deze in de migratiestraat worden geladen. Tenzij er met Opdrachtgever is overeengekomen dat gebruik gemaakt wordt van on-geanonimiseerde productiegegevens en daartoe een aanvraagprocedure binnen Opdrachtgever is geaccordeerd.
UE199	Opdrachtnemer moet alle relevante Gegevens juist en volledig Migreren, waarbij Opdrachtnemer met bewijzen en rapportage (audit trail) aan de Opdrachtgever kan aantonen dat de Datamigratie correct is uitgevoerd. Opdrachtgever onderkent dat als gevolg van veranderingen in bedrijfsprocessen de betekenis van Gegevens kunnen veranderen, welke verandering in de rapportage tot uiting zal moeten komen.
UE200	Opdrachtnemer moet tijdens de Datamigratie Testen door middel van vierkant controles verifiëren dat de brondata goed is Gemigreerd naar het doelsysteem.
UE201	Opdrachtnemer moet de Datamigratie zoveel mogelijk geautomatiseerd op basis van migratietooling uitvoeren. Handmatige acties zijn niet toegestaan behoudens situatie

	met nadrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, vanwege het risico op fouten en de complexiteit om de juistheid en volledigheid van de Datamigratie aan te tonen.
UE202	Opdrachtgever krijgt gedurende de Datamigratie toegang tot de migratietooling van Opdrachtnemer om met informatiebehoeftes Gegevens conversie en validatie te testen.
UE203	Opdrachtnemer voert de Datamigratie iteratief en incrementeel uit, met in aantal/omvang te Migreren databronnen die stapsgewijs worden uitgebreid en parallel uitgevoerd. Dit omdat de OB Oplossing en Koppelvlakken met Generieke voorzieningen (interactie, analytics, innen & betalen) bij aanvang nog in ontwikkeling zijn en inzichten kunnen wijzigen.
UE204	Opdrachtnemer heeft Testen geïntegreerd in de aanpak van de Datamigratie en voert deze zo vroeg mogelijk uit, waarbij iedere Test- en proef-migratie de toenemende Kwaliteit van de Datamigratie (en conversieregels) aantoont.
UE205	Opdrachtnemer maakt tijdens het ETL-proces waar mogelijk gebruik van de validatieregels van de Opdrachtgever, om Brondata geautomatiseerd in de migratietooling te valideren. Indien Gegevens niet overeenkomen met de validatie, kan geautomatiseerd schoning en verrijking plaatsvinden.
UE206	Opdrachtnemer borgt dat er tijdens het migratieproces geen Gegevens verloren gaan.
UE207	Opdrachtnemer moet een back-upprocedure voor het ETL-proces van de Migratie hanteren.
UE208	Opdrachtnemer heeft in het geval van Problemen tijdens de Migratie een duidelijke rollback-strategie opgesteld.
UE209	Voor de raadpleegbaarheid van dataobjecten in de OB Oplossing, stelt Opdrachtnemer van alle te raadplegen dataobjecten een beschrijving (data dictionary) van de Gegevens in de OB Oplossing beschikbaar voor Opdrachtgever, waarbij de data dictionary overeenkomt met de inhoud van de database (bijvoorbeeld: dataformat char (10) is ook daadwerkelijk niet meer dan 10 karakters in de database). Indien mogelijk verzoekt Opdrachtgever naast de beschrijving van dataobjecten, ook hun onderlinge relaties in een modelmatige visualisatie te ontvangen.
UE210	De Opdrachtnemer zal gedetailleerde Documentatie over het gehele migratieproces leveren.
UE211	De Opdrachtnemer zal na de Migratie ondersteuning c.q. nazorg leveren voor eventuele Problemen met de OB Oplossing of vragen van Gebruikers.

8.21 Test en Acceptatie

Opdrachtnemer is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor de Oplevering en Acceptatie van de OB Oplossing. De Opdrachtgever zal de test en acceptatieprocedure uitvoeren. Deze Testen vinden plaats in de Ontwikkel-, Test- en Acceptatie (OTA) omgeving van Opdrachtgever en is een voorwaarde voor Acceptatie van de OB Oplossing alvorens deze door de Opdrachtgever in gebruik wordt genomen. De basis van de Testen wordt gevormd door de Eisen en Wensen in de Aanbestedingsstukken en de Acceptatiecriteria gedurende de Implementatie.

UE212	De Opdrachtnemer kan aantonen dat er binnen de Opdrachtnemer een gedocumenteerde teststrategie wordt onderhouden of dat er op een structurele manier inspecties worden uitgevoerd op de (software-)kwaliteit van de OB Oplossing inclusief door Derde partij aangeleverde (deel-)producten.
UE213	De Kwaliteit van bestaande of nieuwe Programmatuur van de OB Oplossing die tijdens de uitvoeringsfase wordt geleverd door Opdrachtnemer is geborgd door integratietesten op API-niveau.
UE214	De opgeleverde OB Oplossing is door Opdrachtnemer aan de hand van door de Opdrachtgever vastgestelde en geaccordeerde Acceptatiecriteria getoetst tijdens een systeemtest. De Testgevallen en resultaten van de uitvoering zijn vastgelegd en herleidbaar naar de Acceptatiecriteria.
UE215	De Opdrachtnemer kan via reconciliatie rapportage aantonen dat berekende bedragen en totaalsommen binnen de OB Oplossing als door de Keten heen correct zijn en gelijk blijven. Dit omvat tenminste: • Overzicht van de resultaten van de Gegevens vergelijking met berekende bedragen en totaalsommen en het aantal overeenkomende records en eventuele afwijkingen; • Lijst van alle gevonden afwijkingen met analyse van de oorzaak en voorgestelde correcties; • Beschrijving van de correctieve acties en herhaalde controles om te borgen dat de correcties effectief zijn; • Conclusies en aanbevelingen; • Bijlage: gedetailleerde tabellen die de Bevindingen en conclusies ondersteunen.
UE216	De opgeleverde OB Oplossing is door Opdrachtnemer aan de hand van vooraf afgestemde Koppelvlak specificaties (Interface) getoetst tijdens een end-to-end integratietest. De Testgevallen en resultaten van de uitvoering zijn vastgelegd.
UE217	Bij wijzigingen of iteratieve Opleveringen van de Programmatuur van de OB Oplossing zijn door Opdrachtnemer regressietesten uitgevoerd met als doel om vast te stellen dat de wijzigingen of iteratieve Opleveringen de bestaande ongewijzigde functionaliteit niet heeft aangetast. De uit te voeren regressie Testset wordt in samenspraak met de Opdrachtgever bepaald door middel van impactanalyse en zijn vastgelegd in een rapportage.
UE218	Opdrachtnemer zal bovengenoemde regressietesten zoveel mogelijk geautomatiseerd uitvoeren om de doorlooptijd daarvan te verkorten.
UE219	Bij iedere Oplevering worden door Opdrachtnemer alle eerdergenoemde Testrapportages Opgeleverd samen met de Releasenotes, waarin de wijzigingen t.o.v. de vorige Oplevering zijn vastgelegd.
UE220	De opgeleverde Programmatuur van de OB Oplossing is door Opdrachtnemer aan de hand van door de Opdrachtgever geaccordeerde non-functional requirements getoetst tijdens een performancetest. De testgevallen en resultaten van de uitvoering zijn vastgelegd en herleidbaar naar de Acceptatiecriteria.
UE221	De Opdrachtnemer zal in overleg met de Opdrachtgever bijdragen aan het Testen en actueel houden van de Interfaces met de andere EU-lidstaten volgens het Softdev formaat.

UE222	De Opdrachtnemer moet de OB Oplossing t.a.v. de non-functional requirements toetsen tijdens een securitytest en Opdrachtgever ondersteunen bij de A&P testen. De Testgevallen en resultaten van de uitvoering zijn vastgelegd en herleidbaar naar de Acceptatiecriteria.
UE223	Discrepancies tussen de opgestelde Acceptatiecriteria en het vastgestelde gedrag van het systeem worden door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer vastgelegd in een centrale bevindingenregistratie. Deze Bevindingen worden in samenspraak met Opdrachtgever en Opdrachtnemer geclassificeerd op basis van Impact en prioriteit.
UE224	Bevindingen met een vastgestelde hoge/blokkerende Impact en prioriteit, moeten door Opdrachtnemer worden opgelost voordat de (deel-)producten worden Geaccepteerd door de Opdrachtgever.
UE225	Bevindingen met een vastgestelde middelhoge Impact en prioriteit, moeten door Opdrachtnemer in overleg worden opgelost voordat de (deel-)producten worden geaccepteerd door de Opdrachtgever.
UE226	Bevindingen met een vastgestelde lage Impact en prioriteit, worden door Opdrachtnemer op de back-log geplaatst en opgelost om een zo hoog mogelijke Kwaliteit van de (deel-)producten na te streven.
UE227	Opdrachtnemer zal bij nieuwe Opleveringen regelmatig technische en functionele ondersteuning leveren op locatie van de Opdrachtgever en informatie overdragen in de vorm van presentaties en demo's of om vragen te beantwoorden.
UE228	De Ontwikkel-, Test- en Acceptatie (OTA) omgevingen zijn gescheiden van de Productie (P) omgeving conform de richtlijnen zoals beschreven in artikel 12.1.4 van de BIO (https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/informatieveiligheid/kaders-voor-informatieveiligheid/baseline-informatiebeveiliging-overheid/).
UE229	De Test- en Acceptatie-omgeving moet 'productie-like' zijn, zodanig dat betrouwbare performance en capaciteitstesten kunnen worden uitgevoerd. Belangrijk is dat er geen verschillen in omgevingen komen, de setup moet gelijk zijn vanuit infrastructuur-perspectief.
UE230	Het testen met geanonimiseerde Data in niet productie-omgevingen is toegestaan. Het testen met een on-geanonimiseerde productiegegevens (kopie van datasets uit de Productieomgeving) is alleen onder strenge voorwaarden toegestaan. Dit vanwege de eisen die aan de vertrouwelijkheid en integriteit van de Gegevens in de Productieomgeving gesteld worden. Om een oordeel te geven over het conform de specificaties functioneren van de van de OB Oplossing en de Gegevens daarin vanuit de Datamigratie, kan het noodzakelijk zijn om een test uit te voeren waarbij gebruik gemaakt wordt van on-geanonimiseerde productiegegevens. Hiervoor dient een aanvraagprocedure te worden doorlopen waarin een aantal waarborgen worden vereist: de test moet in een van de Productieomgeving afgeschermd Testomgeving uitgevoerd worden die is ingericht conform de vertrouwelijkheid vereisten die gelden voor de Productieomgeving waar de productiegegevens uit komen, Gegevens in deze Testomgeving mogen op geen enkele wijze onttrokken worden aan deze omgeving, de vereisten uit de AVG zijn onverkort van toepassing, de ketenvoorzitter geeft gemotiveerd toestemming en de CISO dient weet te hebben van het besluit en de onderbouwing daarvan, zodat toezicht op en verantwoording over het gebruik van geborgd kan worden.

8.22 Implementatie

De Implementatie omvat het geheel aan activiteiten om de OB Oplossing in gebruik te nemen, waaronder het begeleiden van de organisatorische veranderingen, opleiden, Communicatie en Documentatie. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het Implementeren van deze organisatorische veranderingen waaronder het aanpassen van bedrijfsprocessen waar nodig en de reorganisatie binnen Opdrachtgever. Opdrachtgever zal hiertoe een veranderstrategie met doelen en een veranderaanpak definiëren. Binnen Opdrachtgever zal de shared serviceorganisatie en Personeel (OenP), afdeling organisatieontwikkeling en Implementatie het programma hierbij ondersteunen.

UE231	De Opdrachtnemer moet voor een goede borging van de geïmplementeerde producten/processen vanuit de OB Oplossing, de Opdrachtgever ondersteunen bij o.a. analyse van de veranderimpact, opstellen veranderaanpak, uitvoeren stakeholder management en organisatorische Implementatie, waaronder in- en externe Communicatie en aanpassen van de bedrijfsprocessen, e.e.a. conform de beschreven verdeling van activiteiten en verantwoordelijkheden in paragraaf 8.9.
W8	Inschrijver werkt op basis van antwoordplate Implementatie (hoofdstuk 4 in Bijlage 7) de Wens met betrekking tot "Implementatieaanpak" uit.

8.23 Communicatie

Opdrachtgever is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor de Interne en externe Communicatie. Hierbij zal Opdrachtnemer ondersteunen met benodigde communicatiemiddelen.

Interne Communicatie draagt primair bij aan het informeren en betrekken van management en Gebruikers rond de Implementatie van de OB Oplossing, zodat zij weten en begrijpen wat dit voor hen betekent en wat van hen verwacht wordt. Management en Gebruikers moeten actief geïnformeerd worden over de Impact voor hen vanuit de Implementatie van de OB Oplossing en bereikte mijlpalen. Onderdeel daarvan is een communicatiestrategie en-plan, het opstellen van communicatiemiddelen en uitvoeren van de benodigde communicatie-activiteiten. De uitvoering van het communicatieplan wordt bestuurd via een communicatiekalender, die de Implementatie volgt en is aangesloten bij de mijlpalenplanning. Er wordt gebruik gemaakt van bestaande communicatiekanalen van de Opdrachtgever om de communicatiemiddelen te distribueren. Binnen Opdrachtgever adviseert en ondersteunt de Corporate Dienst Communicatie (CDC) met Communicatie bij het realiseren van de doelstellingen van de OB Oplossing. Het communicatieadvies is op het gebied van Interne, externe en corporate Communicatie. Daarnaast speelt KI&S hierin ook een grote rol, omdat zij de kanalenstrategie maken en de externe communicatie en interactie uitvoeren.

UE232	Opdrachtnemer zal onder aansturing van de Opdrachtgever ondersteuning bieden bij de Interne en externe Communicatie, waaronder het actief informeren van management en Gebruikers over de Impact van de Implementatie van de OB Oplossing en bereikte mijlpalen en eventuele Impact voor belastingplichtigen op Aangiftes vanuit de OB Oplossing.
-------	---

8.24 Opleidingen

Opdrachtnemer is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor het instrueren en ondersteunen van Gebruikers en functioneel beheerders middels Opleidingen en adoptieaanpak.

Het aantal Medewerkers en werkprocessen dat geraakt wordt door deze OB Oplossing, de voortdurende dynamiek waarin die werkprocessen zich bevinden en de continu instroom van nieuwe Medewerkers, maakt dat regulier Opleiden alléén geen optie is en verdergaande Adoptie ondersteuning noodzakelijk is. Uitgaande van de wetenschap dat ongebruikte kennis heel snel vergeten wordt, én dat leren in de flow van het werk één van de meest effectieve manieren is om nieuwe kennis en vaardigheden op te doen, hanteert de Opdrachtgever de 5 Moments of Need² methodiek. Deze methodiek resulteert in een optimale mix van performance support en Opleidingen. Succesvolle Adoptie is mede afhankelijk van of invoerschermen intuïtief en configureerbaar zijn en beschikbare onlinehelfuncties in de OB Oplossing. Het doel is dat betrokken Gebruikers in staat zijn de werkprocessen waartoe ze staan opgesteld met de OB Oplossing zonder productieverlies efficiënter uit kunnen voeren als in de huidige situatie.

Binnen Opdrachtgever biedt de Shared Service Organisatie en Personeel (O&P) t.b.v. de ontwikkeling van Medewerkers de volgende voorzieningen:

- Digitale BelastingdienstAcademie (DBA) – een elektronische leeromgeving gebaseerd op Moodle waarin lesinhoud in allerlei vormen kan worden aangeboden.
- Mijn Leeromgeving (MLO) – de opleidingencatalogus gebaseerd op Class (Archipel) waar Medewerkers klassikale Opleidingen als zelfstudie/e-learning kunnen vinden en zich ervoor kunnen inschrijven
- Digitale Coach – een performance support oplossing gebaseerd op AskDelphi (Xprtise) waarbij Medewerkers voor elk werkproces of vanuit applicatiecontext binnen enkele kliks ondersteuning kunnen vinden wanneer ze het even niet meer weten, een Probleem ervaren of wanneer er iets veranderd is.

Onderstaande eisen voorzien in een samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarbij de Opdrachtgever optimaal wordt ondersteund bij de Adoptie van de OB Oplossing.

UE233	Opdrachtnemer is verantwoordelijk om in samenwerking met de Opdrachtgever een opleidingsplan t.b.v. een succesvolle Adoptie op te stellen en uit te voeren voorafgaande aan en na afloop van de Go-Live.
UE234	Opdrachtnemer is verantwoordelijk om in samenwerking met de Opdrachtgever, als onderdeel van het opleidingsplan, per Omzetbelastingregeling werkproces mee te werken aan het ontwikkelen van de benodigde performance support en Opleidingen, in aansluiting op de online instructies en ondersteuning die vanuit de OB Oplossing beschikbaar is.
UE235	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het instrueren en ondersteunen van Gebruikers met performance support, Opleidingen en adoptieaanpak. De Opdrachtgever zal onder aansturing van Opdrachtnemer de beschikbaarheid van de Medewerkers gedurende de geplande Opleiding(en) borgen en ondersteunen vanuit de bovenstaande voorzieningen met de (digitale) aanmelding, planning, uitvoering en de evaluatieprocedures.
UE236	Opdrachtnemer levert relevante Opleidingen via de train de trainer methodiek, inclusief Documentatie, inzake het gebruik en het Beheer (Functioneel, technisch en applicatief) van de OB Oplossing. Opdrachtgever levert hierbij ondersteuning in de vorm van trainers, die al dan niet ervaren docenten die de huidige werkprocessen en juridisch fiscale achtergrond goed kennen.

² Zie: <https://www.5momentsofneed.com/>

UE237	Opdrachtnemer maakt bij het Opleidingsplan en ontwikkelen van het lesmateriaal voor de Opleidingen onderscheid in de groepen: • Gebruiker(s) met kijkfunctie in de OB Oplossing; • Gebruiker(s) met mutatiefunctie in de OB Oplossing; • Trainers van Opdrachtgever die via train de trainer klassikaal worden opgeleid; • Functioneel beheerders.
UE238	Opleidingen moeten door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn, worden gegeven. Opdrachtgever kan ter verificatie voorafgaand aan de inzet van de betreffende deskundige(n), overlegging van of inzage in relevante diploma's en/of certificaten en/of ervaring bij projecten met vergelijkbare omvang en reikwijdte opvragen bij Opdrachtnemer. 'Bekwaam en geschikt' zijn die deskundigen/trainers die aantoonbaar voldoen aan de volgende criteria: • Vakinhoudelijke kennis: de trainer moet grondige kennis hebben van de OB Oplossing en de Implementatie ervan. Dus het gaat niet alleen over de OB Oplossing zelf, maar ook hoe deze past binnen de bedrijfsprocessen van de Opdrachtgever; • Competent als trainer: de trainer beschikt over sterke didactische en interpersoonlijke vaardigheden, kan omgaan met weerstand en ingewikkelde groepsprocessen.
UE239	Fysieke (klassikale) Opleidingen vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever in de Nederlandse taal.
UE240	Lesmateriaal, waaronder gebruikersinstructies en online help, is in de Nederlandse taal beschikbaar en kan geïntegreerd worden in de digitale coach (AskDelphi) én in de Digitale belastingdienst Academie (Moodle) van Opdrachtgever.

8.25 Documentatie

Opdrachtnemer is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor het opleveren van duidelijke en begrijpelijke Documentatie voor een goede uitvoering van de Voortbrenging en Beheer van de OB Oplossing.

UE241	De Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever tijdig van Documentatie in elektronische vorm, ten behoeve van het gebruik en het Beheer van de OB Oplossing in de Nederlandse taal.
UE242	De Documentatie is zodanig dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Opdrachtnemer te leveren OB Oplossing en de gebruiks- en beheerfuncties daarvan, zodat Gebruikers op eenvoudige wijze van alle functionaliteiten van de OB Oplossing gebruik kunnen maken en beheerders deze adequaat kunnen beheren, Configureren en ondersteunen.
UE243	De Documentatie wordt in een bewerkbaar format aangeleverd, zodat Opdrachtgever deze eventueel zelf kan aanpassen wanneer Opdrachtgever in de toekomst zaken wijzigt in de Configuratie van de OB Oplossing. Indien Opdrachtgever aanpassingen doorvoert, dan zal zij Opdrachtnemer hierover informeren zodat Opdrachtgever deze wijzigingen centraal kan bijhouden in de Documentatie, tenzij hierover in onderling overleg een andere procedure wordt afgesproken.
UE244	Opdrachtgever mag deze Documentatie voor gebruik binnen de eigen organisatie reproduceren en wijzigen.

UE245	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat Documentatie actueel blijft en past de geleverde Documentatie zo spoedig mogelijk aan als blijkt dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onduidelijk en/of verouderd is.
-------	--

UE246	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de Documentatie ook na een nieuwe Release van de OB Oplossing actueel blijft en zal de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar stellen waarbij de in de Release opgenomen aanpassingen duidelijk zijn weergegeven.
-------	--

8.26 Nazorg

Opdrachtnemer is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor nazorg nadat de OB Oplossing (of een deel daarvan) In Productie is gegaan.

In de nazorg worden verschillende activiteiten uitgevoerd:

- Gebruikersondersteuning middels een contactpunt waar Gebruikers met vragen terecht kunnen;
- Verzamelen feedback Gebruikers om verbeterpunten te identificeren zoals procesoptimalisaties;
- Controle of OB Oplossing correct wordt gebruikt en voldoet aan wet- en regelgevende vereisten;
- Oplossen Bevindingen met vastgestelde lage of middelhoge Impact in de OB Oplossing;
- Monitoring OB Oplossing op Beschikbaarheid, Performance, Capaciteit en technische Problemen;
- Formele overdracht OB Oplossing van programma- aan regieorganisatie en Onderhoud en Support.

UE247	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor nazorg nadat de OB Oplossing (of een deel daarvan) In Productie is gegaan. De Opdrachtgever zal onder aansturing van Opdrachtnemer hierbij ondersteunen.
-------	--

UE248	De Opdrachtnemer heeft de verplichting om minimaal 1 maand nazorg te verlenen en te borgen dat de OB Oplossing (of een deel daarvan) stabiel is. Dit betekent dat Incidenten in deze periode zijn opgelost. Mocht de OB Oplossing (of een deel daarvan) in deze periode relatief veel Incidenten veroorzaken dan wordt deze periode met 1 maand verlengd.
-------	---

8.27 Inrichting en overdracht Onderhoud en Support

Opdrachtnemer is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor het inrichten van en overdracht naar Onderhoud en Support zodat Opdrachtgever instaat is om de productie en Onderhoud en Support van de OB Oplossing (met Opdrachtnemer) te verzorgen.

Een project kan pas van de Voortbrenging naar de Operationele fase gaan als aan de voorwaarden van de Opdrachtgever is voldaan. In de Operationele fase is In Productie (Go-Live) en naar Onderhoud en Support gaan niet hetzelfde. Dit omdat de functionaliteit in de OB Oplossing stapsgewijs in gebruik wordt genomen, dus waarschijnlijk meerdere keren In Productie gaat alvorens deze voor de betreffende OB-regeling wordt overgedragen naar Onderhoud en Support. Randvoorwaardelijk voor de overdracht naar Onderhoud en Support is dat na de laatste Release voor de betreffende OB-regeling van de OB Oplossing, deze minimaal 1 maand In Productie is, zie paragraaf 8.20 Nazorg.

Randvoorwaardelijk voor de overdracht naar Onderhoud en Support is dat dit organisatorisch belegd is bij:

- Ontwikkel- en supportteam bij Opdrachtnemer die de ICT-service kan en gaat Onderhouden;

- Technisch infrabeheer (DCS) bij Opdrachtgever conform aansluitvoorwaarden datacenter services;
- Functioneel Beheer (CAP) bij Opdrachtgever conform eisen die Functioneel Beheer stelt;
- Regieorganisatie bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor het life-cycle management van de OB Oplossing, waaronder: exploitatie, Beheer, wijzigingen en leveranciersrelatie;
- en dat er tussen Partijen beheerafspraken zijn gemaakt die zijn vastgelegd in een SLA en DAP.

UE249	Opdrachtnemer moet voldoen aan de volgende overdracht voorwaarden: • Ontwerp gerealiseerd en Gedocumenteerd conform de doelarchitectuur OB; • keten-Test in een productiegelijkende Test- en Acceptatieomgeving met Koppelvlakken, waarbij blokkerende Bevindingen zijn opgelost en Bevindingen met lage of middelhoge Impact op de back-log zijn geplaatst; • A&P-test en Bevindingen zijn opgelost en goedgekeurd door security officer; • monitoring ingericht zodat Verstoringen op tijd kunnen worden gesignaleerd en opgelost; • logging aangesloten op splunk; • Release(s) volgens de richtlijnen gevolgd, met vastlegging wijzigingen, vrijgaven, changes in ICD; • geautomatiseerde Gegevensschoning-functie ingericht; • database(s) beoordeeld als voldoende t.a.v. database standaarden en richtlijnen; • autorisaties (rollen en autorisaties) vastgelegd en inzichtelijk voor Applicatiebeheer; • Documentatie opgeleverd en eenvoudig toegankelijk om te kunnen laten Onderhouden; • code en/of Configuraties opgeleverd en beheert in tools; • certificaten bij In Productie name gedocumenteerd met versie, aanvrager en geldigheid.
-------	---

Na de formele overdracht OB Oplossing (of een deel daarvan) van programma- aan regieorganisatie en Onderhoud en Support, kan het betreffende deel van de Voortbrenging van het programma worden afgesloten en décharge worden gegeven van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voor dit deel van de opdracht.

Hoofdstuk 9. Operationele fase

9.1 Diensten

Het Onderhoud en Beheer van de OB Oplossing in de Operationele fase bestaat uit de volgende werkzaamheden: Functioneel Beheer (FB), Applicatiebeheer (AB), Technisch Beheer (TB) en Housing (HS).

UE250	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Onderhoud en Beheer van de OB Oplossing, bestaande uit alle technische (applicatie/database) beheer werkzaamheden, dusdanig dat Opdrachtgever alleen Functioneel Beheer van de OB Oplossing hoeft uit te voeren.
-------	---

9.2 Organisatie en werkwijze

De IV-organisatie van de Opdrachtgever verzorgt en is verantwoordelijk voor de ICT voorzieningen. Het overgrote deel van de applicaties van de Opdrachtgever wordt op dit moment door de eigen IV-organisatie ontwikkeld, Onderhouden en Technisch Beheerd in het eigen Datacenter.

De binnen Opdrachtgever voor het Beheer en Onderhoud van de OB Oplossing betrokken organisatieonderdelen zijn:

- Integratie Business Services (IBS) is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en leveren van specifieke voorzieningen voor ketens in het primaire proces die geïntegreerd worden met Generieke voorzieningen, datacenter services en oplossingen uit de markt tot compleet werkende oplossingen en services.
- Generieke voorzieningen (GV) is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en leveren van Generieke voorzieningen bestaande uit één en dezelfde oplossing voor één of meerdere (bedrijfs-)functies (o.a. Interactie, Analytics, Gegevens, Generiek Kantoor & Toezicht) met eenduidige Koppelvlakken.
- Datacenter Services (DCS) is verantwoordelijk voor het leveren van veilige, waardevolle, betrouwbare en kwalitatief hoogstaande ICT-diensten (in onderstaande diensten model beschreven als Dienst) aan de Belastingdienst en overige onderdelen van de Rijksoverheid die gebruik maken van de datacenter-infrastructuur van de Belastingdienst. Continuïteit en veiligheid zijn daarbij van groot belang. DCS levert deze diensten overeenkomstig de afspraken met, en de verwachtingen van, zijn interne klanten, burgers en bedrijven.

Vanwege de scheiding tussen vraag en aanbod van ICT voorzieningen, is het Functioneel Beheer in de business-organisatie belegd bij Centrale Administratieve Processen (CAP). Functioneel Beheer staat opgesteld voor het werkend houden van de applicaties voor productiebesturing, archief, bezwaar en Toezicht. De kennis van Functioneel Beheer ligt op een integraal procesgericht niveau en gedelegeerd eigenaarschap ten aanzien van (de Kwaliteit van) de Data in de massale processen.

Binnen de Opdrachtgever worden de volgende beheermodellen geïmplementeerd:

- BISL (Business Information Services Library) voor het functioneel gebruik van de informatievoorziening en de Kwaliteit van de Data hierin bij CAP Functioneel Beheer.
- ASL (Application Services Library) voor het Applicatiebeheer en Onderhoud van de applicaties, die de informatievoorziening ondersteunen bij de IBS en GV ontwikkelteams.
- ITIL (Information Technology Infrastructure Library) voor op het exploiteren van applicaties en Infrastructuur en het Technisch Beheer van de Infrastructuur bij DCS.

De voorkeur van de Aanbestedende dienst is om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de standaard dienstverlening van de Inschrijver(s). De Inschrijver(s) dienen de onderstaande beheerprocessen gemarkeerd met een "*" uit te voeren op basis van een resultaatverplichting conform overeengekomen Service Levels.

Procescategorie	BiSL	ASL	ITIL v3
Sturing	Gebruikersbeheer	Demandmanagement	Service Strategy
	Contractmanagement	Contractmanagement	
	Leveranciersmanagement	Leveranciersmanagement	
	Informatiemanagement	Informatiemanagement	
Uitvoering	Functionaliteitenbeheer	Specificeren *	Service Design
		Ontwerpen *	Service Transition
		Bouwen *	Service Operation
		Testen *	
		Implementeren *	
Onderhoud/Beheer	Gebruikersondersteuning	Gebruikersondersteuning	Incident Management *
			Problem Management *
			Change Management *
			Configuration Management *
			Release and Deployment Management*
			Service Continuity and Availability Management *
			Capacity Management *
			Financial Management
			Service Level Management *
			Continuity Management *
			Availability Management *
			Security Management *
Evaluatie	Functioneel Beheer	Beheersing en verbetering van de beheerprocessen	Supplier Management
			Continuous Service Improvement *
	Gebruikersbeheer		
	Contractmanagement		
	Leveranciersmanagement		
	Informatiemanagement		

In de volgende paragrafen staat een globale beschrijving van deze processen en wat Aanbestedende dienst daarin van Inschrijver verwacht.

9.3 Regie organisatie

Door de aanbesteding van een OB Oplossing verandert het Onderhoud en Beheer binnen Opdrachtgever van interne leveranciers naar ondersteuning van de OB Oplossing door een externe leverancier c.q. Opdrachtnemer. De toevoeging van de externe leverancier maakt dat Opdrachtgever de bestaande regie over de ICT-voorzieningen tussen Business en IV middels ketens dient uit te breiden. Opdrachtgever is gestart met de opzet van de organisatorische vormgeving van een regiefunctie op de OB keten met SIAM (Service and Integration management) als methode om diensten van verschillende leveranciers op elkaar af te stemmen en te integreren, zodanig dat deze worden ervaren als geleverd door één dienstverlener. De focus bij SIAM ligt van oorsprong op het integreren van leveranciersdiensten en het contactvlak tussen Opdrachtgever,

Opdrachtnemer en overige leveranciers³. De regiefunctie in wording (al dan niet virtueel georganiseerd) heeft vooral als missie, het borgen van het realiseren van de strategische doelstellingen van de OB Keten door een optimale besturing van vraag en aanbod van de gewenste OB-dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Hiervoor dient Opdrachtgever meerdere rollen en verantwoordelijkheden voor in te vullen en vraagt zowel vanuit de Business als de Opdrachtnemer een grote betrokkenheid. De Regiefunctie is gefocust op de besturing van de vier (4) werkstromen: beleid op strategisch niveau, projecten en niet-standaard wijzigingen op tactisch niveau en standaard dienstverlening op operationeel niveau.

Het voeren van de regiefunctie op de OB-dienstverlening heeft voor Opdrachtgever ten doel:

1. Het binnen de kaders (bijv. ICT-strategie, Sourcing-strategie en architectuur) vertalen van de Businessvraag naar een eenduidige set van standaard OB-dienstverlening die bijvoorbeeld met Opdrachtnemer is vastgelegd in een Product Diensten Catalogus
2. Definiëren van de Businessbehoefte vanuit de OB Keten (afnemers van OB-dienstverlening) en dit omzetten in een eenduidige vraagstelling, prioritering en de te realiseren dienstverlening door Opdrachtnemer
3. Het toezien en sturen op de prestaties c.q. Performance en Kwaliteit door Opdrachtnemer en overige leveranciers op basis van heldere SLA en XLA afspraken, KPI's en procesafspraken (DAP).



De regiefunctie is verantwoordelijk voor processen op strategisch, tactisch en operationeel niveau. In onderstaand overzicht de processen en rollen die een volwassen regiefunctie op deze dient in te vullen:

1. **Strategisch:** activiteiten die zich richten op het definiëren en borgen van de langere termijn doelen zoals het definiëren en tot uitvoering brengen van de informatie en sourcing strategie van het OB-domein en op het opbouwen en onderhouden van een strategische relatie met de Opdrachtnemer, overige interne en externe leveranciers en OB-ketenpartners
2. **Tactisch:** activiteiten die zich richten op het onderhouden van relaties met management van de OB-gebruiksorganisatie, het inventariseren en realiseren van nieuwe diensten, het besturen van de contractrelatie met de Opdrachtnemer
3. **Operationeel:** de regiefunctie zorgt ervoor dat de dienstverlening op het Koppelvlak tussen het OB-domein, Opdrachtnemer en overige leveranciers soepel verloopt, bestuurt daartoe de Performance van Opdrachtnemer en tevredenheid van Gebruikers van de OB Oplossing en dient als escalatiekanaal bij Verstoringen of klachten van Gebruikers.

Niveau	Rollen	Globale inhoud
--------	--------	----------------

³ Overige leverancier zijn binnen de context van het OB domein alleen interne leveranciers (zoals nader geduid in Aanbestedingstukken).

Strategisch	1. IT -Leiderschap	IT strategie en business strategie in overeenstemming brengen
	2. Risk, Security & compliance	Definieer en implementeren van Informatiebeveiliging strategie
	3. Enterprise architectuur	Vertalen van Enterprise architectuur en informatie architectuur naar applicatie en infra architectuur en toetsing van naleving
Tactisch	4. Portfolio management	Beheren en bewaken van het portfolio van ICT diensten
	5. Business informatie management	Vertalen van informatie behoefte vanuit bedrijfsprocessen ten behoeve van informatievoorziening
	6. Sourcing management	Definiëren en implementeren van sourcingstrategie
	7. Contract en leveranciers management	Vastlegging van contracten en nakoming borgen
Operationeel	8. Service management	Borging meting en rapportage van operationele Performance van IT diensten
	9. Business proces advies	Beheer van de informatievoorziening ten behoeve van de gebruikersorganisatie
	10. Business transitie management	Definiëren van de business informatiebehoefte en ondersteunen bij wijzigingen in de informatievoorziening
	11. Delivery management	Coördineren van de operationele IT dienstverlening bij interne teams of leveranciers

SIAM invulling

Binnen een harmonieus ingericht SIAM samenwerkingsketen voelt iedereen zich verantwoordelijk voor de end-to-end dienstverlening aan de Business en is ieders bijdrage ook end-to-end traceerbaar. De regiefunctie maakt bij voorkeur gebruik van moderne integrale service management tools die Gegevens ontvangen van alle onderliggende partijen. Hierdoor ontstaat één versie van de waarheid van de dienstverlening in de SIAM samenwerkingsketen tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en overige leveranciers. Moderne service management tooling maakt het mogelijk om tooling van Opdrachtgever, Opdrachtnemer en overige leveranciers te integreren, de levering van de diensten meer te automatiseren en de grote hoeveelheden data, die van de verschillende leveranciers afkomstig zijn, effectief en efficiënt te analyseren.

Bij het leveren van kwalitatief hoogwaardige SIAM-dienstverlening aan de Gebruikers van Opdrachtgever is het belangrijk dat zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer hetzelfde beeld hebben van wat de OB-dienstverlening inhoudt en wat er met Kwaliteit wordt bedoeld. En hoe de Kwaliteit in de SIAM-keten objectief meetbaar te maken en erover te rapporteren en bij te sturen. Randvoorwaardelijk is dat Opdrachtgever, Opdrachtnemer en overige leveranciers op elk moment (realtime) kunnen beschikken over actuele informatie betreft de OB-dienstverlening in de OB-keten. Om de samenwerking en teneinde de OB-dienstverlening door Opdrachtnemer en overige leveranciers meetbaar te maken, worden de prestatie indicatoren die tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en overige leveranciers zijn vastgesteld, in een uniform Service Level Agreement vastgelegd, met KPI's die voor elke leverancier in de Keten generiek zijn.

UE251	Opdrachtnemer zorgt op elk moment (realtime basis) dat Opdrachtgever en overige leveranciers kunnen beschikken over actuele informatie betreft de OB-dienstverlening in de SIAM samenwerkingsketen
-------	--

9.4 Product Diensten Catalogus

De Opdrachtgever moet dienstverlening van Opdrachtnemer en overige (interne) dienstverleners integreren tot end-to-end diensten. Hiervoor is het voor Opdrachtgever van belang om volstrekte duidelijkheid te hebben van de definities van alle diensten, de onderlinge afhankelijkheden en de dienstkenmerken. Deze informatie alsmede informatie over de ontwikkelplannen ten aanzien van deze diensten zijn voor de Opdrachtgever in de rol van service Integrator van belang om goed Beheer op de dienstverlening in de OB Keten te kunnen uitvoeren.

UE252	Opdrachtnemer levert een Product Diensten Catalogus (PDC) over de OB Oplossing, uiterlijk bij de eerste go-live, die een overzicht bevat van alle diensten en componenten, welke geïntegreerd (dienen te) worden voor het realiseren van de end-to-end dienstverlening binnen het IT landschap van het OB-domein.
UE253	De PDC wordt door Opdrachtnemer actueel gehouden en vormt de bron en waarheid van de dienstverlening binnen scope en volgt de status (huidig, gepland en afgevoerd) ervan.

9.5 Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedure

Binnen Opdrachtgever is de uitvoeringsdirectie Midden- en Kleinbedrijf (MKB) eindverantwoordelijk voor de OB Keten. De IV-organisatie heeft een serviceovereenkomst met MKB, met specifieke afspraken over de OB bedrijfsprocessen in relatie tot de ICT-diensten, de OB-Dienstverlening. Om aan deze interne leveringsafspraken blijvend te voldoen, moet Opdrachtgever met de Opdrachtnemer dito afspraken maken ten aanzien van de Kwaliteit (lees: prestaties en KPI's) van de OB Oplossing alsmede hoe processen hiervoor zo goed mogelijk op elkaar moeten aansluiten. Een SLA (incl. eXperience Level Agreement (XLA)) geeft inzicht in de verwachte Kwaliteit en prestatieafspraken. Een DAP beschrijft alle processen en procedures op het Koppelvlak van de samenwerking, alsmede de governance (incl. contactpersonen) die omwille van de OB-dienstverlening relevant zijn.

UE254	Opdrachtnemer levert als onderdeel van de ondertekening van de Overeenkomst een SLA aan, die gebaseerd is op de eisen zoals genoemd de 'Specificatie van de opdracht'. Na vaststelling van de initiële versie zal deze periodiek (tenminste jaarlijks) bijv. naar aanleiding van wijzigingen worden onderhouden.
UE255	Opdrachtnemer levert een DAP aan welke binnen 2 maanden na het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zal worden besproken en vastgesteld. De DAP dient gebaseerd te zijn op de uitgangspunten zoals genoemd in de 'Specificatie van de opdracht'. Na vaststelling van de versie 1.0 zal deze periodiek worden onderhouden.
GUE116	Opdrachtnemer levert een SLA (incl. XLA) op waarin minimaal onderstaande KPI's en prestaties zijn opgenomen, op basis waarvan het kwaliteitsniveau van de OB-dienstverlening van Opdrachtnemer wordt gemeten en beoordeeld: 1. Beschikbaarheid; 2. Capaciteit; 3. Performance; 4. Kwetsbaarheden; 5. Service Window; 6. Incident- en Problemmanagement. De SLA bevat tevens 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.

9.6 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid is de mate en/of tijd waarin de OB Oplossing gedurende de Service Window beschikbaar en functioneel dient te zijn. De Beschikbaarheid is volledig wanneer er geen degradatie van het gebruik is in de 'Productie status' van de OB Oplossing

UE256	De OB Oplossing voldoet gedurende de Openstelling van 7x24 uur minimaal aan een Beschikbaarheid van 99,0% per maand (maximaal 7,12 uur down-time per maand). Portaal functionaliteit (outward facing) voldoet gedurende de Openstelling van 7x24 uur minimaal aan een beschikbaarheid van 99,9% per maand (maximaal 45 minuten down time per maand). Geplande, in overleg besloten, downtime in verband met Onderhoud en Support wordt niet meegeteld bij het vaststellen van de Beschikbaarheid. Geplande downtime in verband met Onderhoud en Support mag enkel plaatsvinden op overeengekomen momenten en met goedkeuring van de Opdrachtgever. Een aantal zondagen in het jaar zijn gereserveerd in de changekalender voor infrastructureel Onderhoud met onbeschikbaarheid, waarmee in de productie(planning) rekening gehouden moet worden. De tijdsduur per Geplande downtime is maximaal drie (3) uur aaneengesloten. Onderhoud en Support (major Updates en Upgrades) mag in overleg en na akkoord van Opdrachtgever langer dan de genoemde drie (3) uur duren. Een Calamiteit of onbeschikbaarheid veroorzaakt door Housing diensten van de Opdrachtgever tellen niet mee in de vaststelling van de Beschikbaarheid van de OB Oplossing.
UE257	De OB Oplossing van Opdrachtnemer beschikt over een onderhoudsmodus (sorry-pagina), waarmee Gebruikers op de hoogte worden gesteld van de onbeschikbaarheid en in geval van Geplande downtime de duur van de te verwachte onbeschikbaarheid.
UE258	Opdrachtnemer dient onbeschikbaarheid die wordt veroorzaakt door zaken ('root cause') die buiten het verantwoordelijkheidsgebied van Opdrachtnemer liggen, op verzoek van Opdrachtgever aan te tonen.

9.7 Capaciteit

Capaciteit wordt gedefinieerd als de mate waarin de OB Oplossing voldoet aan de benodigde Capaciteit en eventuele piekperioden van gebruik in vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde kengetallen/ meeteenheden.

UE259	De OB Oplossing voldoet minimaal aan de volgende Capaciteit tijdens Openstelling:				
	Bedrijfsproces	OB-NL	ICP	OSS	VAT Refund
	Klanten / jaar	2.000.000	180.000	82.000	55.000
	Aangiftes & correcties/ jaar	9.650.000	780.000	255.000	40.000
	#Gebruikers	4.000	2.000	10	100
	#Gelijktijdige Gebruikers/dag	1.500	750	5	30
	Vanuit kantoren	Alle regio kantoren	Alle regio kantoren	Limburg	Limburg, Beltel en B/CA
	Piekperioden	Geen	2e maand van het kwartaal	Geen	1e maand van het kwartaal
	Piektijden	Geen	Geen	Geen	September

9.8 Performance

Performance wordt gedefinieerd als de mate waarin de OB Oplossing voldoet aan de prestaties van maximale respons- en doorlooptijden van berichten en uitvoer in vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde meeteenheden.

UE260	De OB Oplossing voldoet minimaal aan de volgende Performance capaciteit tijdens Openstelling:			
	Performance webapplicatie: gebruikersacties leiden in minimaal 90% van de gevallen binnen 1 seconde en 99% van de gevallen binnen 2 seconden tot een response van de applicatie (web-interface);			
	Performance API interfaces: reguliere gebruikersacties leiden in minimaal 90% van de gevallen binnen 1 seconden en 99% van de gevallen binnen 2 seconde tot een response van de Webservice (SOAP / REST);			
	Performance batches: alle batchprogramma's dienen binnen 24 uur te zijn voltooid.			

9.9 Kwetsbaarheden

Opdrachtgever wil de risico's inperken dat onbevoegden gebruik kunnen maken van Kwetsbaarheden in de OB Oplossing. 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.

UE261	Als waarderingsmethodiek voor kwetsbaarheden wordt gebruik gemaakt van de meest recente versie van marktstandaard Common Vulnerability Score System (CVSS, momenteel versie 4.0). Oplostermijnen die hier aan gekoppeld zijn, zijn:			
	Kritisch risico (Critical risk, score 9.0 – 10.0): per direct (voor In Productie gaan van een nieuwe Oplossing is dit belemmerend);			

	• Hoog risico (High risk, score 7.0 – 8.9): per direct, na afstemming maximaal 1 maand (voor In Productie gaan van een nieuwe Oplossing is dit belemmerend); • Gemiddeld risico (Medium risk, score 4.0 – 6.9): 3 maanden; • Laag risico (Low risk, 0.1 – 3.9): 6 maanden.
UE262	Indien er gegronde redenen zijn om een Kwetsbaarheid in de OB Oplossing die als 'Gemiddeld' of 'Laag' zijn geclassificeerd, niet te verhelpen dient Opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (explain) aan de Opdrachtgever die deze motivatie beoordeelt en – indien akkoord – akkoord verklaart. Zonder dit akkoord blijft de Oplostermijn conform CVSS doorlopen.

Om de totale ICT-voorziening van de Belastingdienst te monitoren en te bewaken heeft de belastingdienst het Security Operations Center (SOC). Het SOC is integraal verantwoordelijk voor alle zaken die gaan over Informatiebeveiliging van alle organisatieonderdelen van de Belastingdienst alsmede de pakketoplossing binnen de Omzetbelasting. Hiertoe biedt het SOC informatie, advies en ondersteuning aan de gebruikers- en beheerorganisaties bij de Implementatie van proactieve informatiebeveiligingsmaatregelen om de kans op Beveiligingsincidenten te verkleinen, en onderzoeken en onderdrukkende informatiebeveiligingsmaatregelen om snel en adequaat te kunnen reageren op dergelijke Incidenten, wanneer die zich voordoen. De opdrachtnemer zal ten behoeve van deze doelstelling gerichte informatie uit de OB Oplossing delen met de Opdrachtgever.

UE263	Ten behoeve van de Informatiebeveiliging van de Belastingdienst ICT registreert de Opdrachtnemer de onderstaande gebeurtenissen en stelt deze beschikbaar aan de centrale log voorziening van de Belastingdienst (op dit moment SPLUNK): - Iedere CRUD actie op de data en configuratie bestanden herleidbaar naar een natuurlijk persoon ('Herleidbaarheid van handelen', zie Referentiearchitectuur integrale beveiliging); - Iedere verwerking van Data herleidbaar naar de geauthentiseerde natuurlijke persoon of systeem; - Iedere binnenkomende Koppeling met de applicatie (bijv. http, FTP, SSH) die al dan niet leidt tot een verwerking; - Iedere uitgaande Koppelingen (bijv. ODBC, REST) met andere systemen herleidbaar naar de betreffende verwerking; - Authenticaties, zowel succesvol als onsuccesvol, van een onsuccesvolle authenticatie moet tevens de reden waarom deze onsuccesvol is gelogd worden; - Detectie van aanvallen; - Detectie van ongeldige invoer.
-------	---

Opdrachtgever kent het principe van het Stekkermandaat. Opdrachtgever kan de opdracht geven dat de OB Oplossing onbeschikbaar wordt gemaakt voor (minimaal) toegang vanaf het internet. Effectief zal dit betekenen dat:

- de Gegevens van de Opdrachtgever voor Ondernemers en/of burgers ontoegankelijk worden gemaakt en/of
- (relevante delen van) de OB Oplossing voor Derden onbeschikbaar worden gemaakt.

UE264	De Security Officer van Opdrachtgever heeft ten alle tijden de bevoegdheid om toegang tot Gegevens in de OB Oplossing onbeschikbaar te maken. Het onbeschikbaar maken van Gegevens wordt uitgevoerd op het moment dat de beveiliging van 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.
-------	--

Opdrachtnemer werkt mee bij:

1. Het onbeschikbaar maken van de OB Oplossing of de Gegevens (dit is inclusief andere portalen en Koppelingen).
2. Exportaties van Gegevens indien het proces via een andere Oplossing/Procedure voortgezet dient te worden bij Opdrachtgever.

UE265	Opdrachtnemer werkt mee als Opdrachtgever besluit tot een het invoeren van het Stekkermanaat.
-------	---

Het weer beschikbaar maken van de OB Oplossing (Reinstate) houdt in dat de OB Oplossing weer in Productie wordt gebracht met gebruikmaking van de meest actuele Gegevens. Dit is inclusief importaties van de Gegevens indien het proces via een andere Oplossing/Procedure voortgezet is geweest.

Speciale aandacht hierbij voor de situatie dat Gegevens van voor het stopzetten van de OB Oplossing samengevoegd moeten worden met de Gegevens die in de tussentijd mogelijk elders zijn gegenereerd. Integriteit en vertrouwelijkheid van de Gegevens blijven te allen tijde geborgd.

UE266	Opdrachtnemer werkt mee met het opnieuw in gebruik nemen van de OB Oplossing, waarbij vertrouwelijkheid en integriteit van de Gegevens gewaarborgd is. Ook als er integratie van Gegevens van de OB Oplossing met Gegevens die tijdens de onbeschikbaarheid zijn gegenereerd, moet plaatsvinden. Afspraken worden opgenomen in de DAP.
-------	---

Er worden periodiek of rond een omvangrijke Release beveiligingstesten (Attack & Penetration testen) uitgevoerd. De Opdrachtnemer werkt op verzoek mee aan dergelijke testen. Opdrachtgever bepaalt welke partij de A&P-test uitvoert en wat de inhoud van de A&P-test is.

UE267	Opdrachtgever voert voor In Productiename, jaarlijks of basis van een risico-inschatting of na een significante Release een A&P-test uit. De precieze invulling van de A&P-test is afhankelijk van de situatie en wordt bepaald door de Opdrachtgever. Eventuele Kwetsbaarheden die binnen de scope van de Opdrachtnemer vallen worden conform de richtlijnen van Opdrachtgever opgelost door Opdrachtnemer. In overleg worden relevante acties opgenomen in een Verbeterplan.
-------	---

9.10 Service window

UE268	Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de volgende normen:		
Omschrijving	Prestatie Indicator	Norm	
Openstelling	Tijdvak waarbinnen de OB Oplossing beschikbaar is voor gebruik	7x24 uur, 365 dagen per jaar	
Openstelling Servicedesk	Reguliere Openingsstijd Servicedesk voor meldingen en Serviceverzoek	Op Werkdagen: 8:00 – 17:00 Nederlandse tijd	
Stand-by	Extra (stand-by) Openstelling Servicedesk en/of ondersteuning t.b.v. speciale situaties (b.v. Implementaties).	Wordt aangevraagd uiterlijk 5 Werkdagen voor aanvang. (valt buiten de vaste Prijs SLA)	
	Stand-by Openingsstijd Servicedesk voor melden Prio 1 Incidenten	7x24 uur	

	Service Window	Reguliere Service Uren waarin ondersteuning wordt geleverd	Op Werkdagen: 8:00 – 17:00 Nederlandse tijd
		Stand-by Service Uren waarin voor Prio 1 Verstoringen ondersteuning wordt geleverd	7x24 uur
	Monitoring en alerting	Opdrachtnemer heeft een Monitoring en alerting proces ingericht om conform Reactietijden Prio's te kunnen hanteren in geval van Incidenten en (dreigende) Verstoring van de Beschikbaarheid van de OB Oplossing	7x24 uur, 365 dagen per jaar

9.11 Servicedesk

Opdrachtnemer levert gedurende de Openstelling een Servicedesk voor alle meldingen (Incidenten) en Serviceverzoeken (wijzigingen, vragen) rond de geleverde OB Oplossing. Binnen Opdrachtgever is de volgende ondersteuning ingeregeld voor Gebruiker:

- 1^e lijns wordt geleverd door de IV-DCS Servicedesk;
- 2^e lijns wordt geleverd door IV-IBS OB en CAP (FB);
- 3^e lijns wordt verleend door Opdrachtnemer.

UE269	De Servicedesk van Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de volgende normen:			
	Prestatie Indicator	Prioriteit	Doel	Norm
	Reactietijd	Prio 1	30 minuten (Klokuren)	100%
		Prio 2	2 uur (binnen Service Window)	100%
		Prio 3	4 uur (binnen Service Window)	100%
		Serviceverzoek	1 Werkdag	100%

UE270	Opdrachtnemer heeft een 3e lijns Servicedesk en treedt (via één telefoonnummer en uniform email adres) als Single Point of Contact (SPOC) op voor de 2e lijn van Opdrachtgever.
-------	---

UE271	Opdrachtnemer heeft een 'skilled' Servicedesk met medewerkers met inhoudelijke kennis van de OB Oplossing van Opdrachtgever, die daardoor zoveel mogelijk meldingen en Serviceverzoeken in het 1 ^e contact kunnen oplossen.
-------	--

UE272	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de Opdrachtgever op elk willekeurig moment een actueel overzicht van meldingen en Serviceverzoeken in een registratiesysteem (ITSM) kunnen raadplegen. In het registratiesysteem wordt minimaal aangegeven: • Omschrijving melding en/of Serviceverzoek; • Melder; • Configuratie Item (CI); • Datum Ontvangst; • Datum in behandeling; • Prioriteit 1, 2 of 3; • Verwachte Opleverdatum; • Logboek/Historie; • Datum afgevoerd.
-------	--

9.12 Incidentmanagement

Het doel van het incidentmanagement proces is het registreren en beheren van Problemen (lees: Incidenten) met betrekking tot de OB-dienstverlening die de Beschikbaarheid van de OB-dienstverlening onderbreken. Het proces beheert ook gebeurtenissen die de serviceprestaties verslechteren - of kunnen verslechteren. Het proces heeft ten doel om de OB-dienstverlening binnen afzienbare tijd te herstellen. Dit is vaak binnen een overeengekomen tijdschema, gedicteerd door de prioriteit van het Incident, op basis van de Impact en de tijdsduur waarbinnen de Melding moet worden opgelost.

Binnen het incidentmanagement proces wordt de afhandeling van Incidenten en Serviceverzoeken gerealiseerd. Incidenten kunnen met drie verschillende prioriteiten worden aangemeld. Aan elk Incident, ongeacht de vermoedelijke oorzaak, wordt een prioriteit toegekend op basis van Impact en Urgentie.

Naast de door de Opdrachtgever gemelde Incidenten aan de 3^e lijns Servicedesk van de Opdrachtnemer worden tevens Meldingen die automatisch worden gesignaleerd door Opdrachtnemer als een Incident beschouwd.

UE273

Opdrachtgever kan een Incident op drie (3) Prioriteiten niveaus aanmelden conform de volgende classificatie:

Impact	Mate van invloed van een Incident, Probleem of wijziging op de business processen.
Hoog	Een Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor: • één of meer bedrijfsprocessen die burger en/of bedrijf direct raken, en/of; • één of meer fabriekstaken voor (massale) gegevensverwerking en/of; • de Informatiebeveiliging en/of; • het imago van de Opdrachtgever en/of; • onacceptabele hoge kosten.
Laag	• Overige situaties.
Urgentie	Mate van hoelang het duurt totdat een Incident, Probleem of wijziging een significante Impact heeft op de business.
Hoog	Een Incident • beïnvloedt Kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/Beveiliging sterk en/of • brengt integriteit van de Gegevens in het geding en/of • treedt op tijdens peaktijd/-periode van het bedrijfsproces en/of • brengt uiterste verzenddatum van klantbescheiden in gevaar en/of • verstoort de communicatie met de klanten van de Opdrachtgever.
Laag	• Overige situaties.
Prioriteit	Categorie voor het aangeven van het relatieve belang van een Incident, Probleem of wijziging.
Prioriteit bepaling	• 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

Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de volgende normen ten aanzien van afhandeling Incidenten (Oplostijd Verstoringen):

Prestatie Indicator	Doel	Norm
Oplostijd Incident prio 1	4 Klokuren	95%
Oplostijd Incident prio 2	ma t/m vr: één dag (24 Klokuren)	95%
Oplostijd Incident prio 3	ma t/m vr: drie dagen (72 Klokuren)	85%

	Met 'Norm' wordt bedoeld het percentage (%) Incidenten die binnen het gestelde doel worden opgelost.
UE274	Opdrachtgever bepaalt als onderdeel van het aanmelden van het Incident aan de 3 ^e lijns Servicedesk de Prioriteit van het Incident.
UE275	Opdrachtnemer zal onverminderd het bepaalde in eis (UE) 222 voorzien in tijdelijke oplossingen, indien de OB Oplossing - om welke reden ook - langer dan gestelde normtijd buiten werking is c.q. niet beschikbaar is c.q. voorzienbaar is dat de OB Oplossing langer dan normtijd buiten werking of niet beschikbaar zal zijn. Workarounds of probleemvermijdende oplossingen zullen door Opdrachtnemer niet eerder worden aangebracht dan na verkregen schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Bij het indienen van een daartoe strekkend verzoek zal Opdrachtnemer aantonen dat de onvolkomenheid niet op andere wijze kan worden verholpen, alsmede welke de gevolgen van de workaround of restrictie zijn alsmede wat de (eventueel) verminderde Beschikbaarheid van de OB Oplossing is.
UE276	Opdrachtgever bepaalt of de geboden oplossing van het Incident kwalitatief voldoende en werkbaar is om het Incident of Serviceverzoek als opgelost te registreren.

Beveiligingsincidenten

Beveiligingsincidenten moeten direct gemeld kunnen worden bij zowel Opdrachtnemer als de Opdrachtgever. Er is een 24/7 loket waar Beveiligingsincidenten gemeld kunnen worden en van waar uit actie genomen kan worden om het Beveiligingsincident verder af te handelen. Dit is ook van toepassing op meldingen voor wat betreft inbreuk op Persoonsgegevens. Opdrachtnemer heeft hier een proces voor ingericht.

Elk Beveiligingsincident wordt in eerste instantie als prioriteit 1-Incident beschouwd. De Opdrachtgever wordt hiervan per direct op de hoogte gesteld. Na een eerste evaluatie kan Opdrachtgever onderbouwd besluiten om de prioriteit te verlagen.

UE277	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 Opdrachtgever alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken.
UE278	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onmiddellijk wanneer een Kwetsbaarheid wordt geconstateerd of wordt verwacht, betreffende de Gegevens en/of de OB Oplossing waar de Opdrachtgever gebruik van maakt.

Coordinated Vulnerability Disclosure

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>.

UE279	Opdrachtnemer handelt via Opdrachtgever gemelde CVD-meldingen af conform het CVD-beleid van Opdrachtgever. .
-------	--

9.13 Problem management

Het doel van het problem management proces is het beheren van de levenscyclus van een problem, dat wordt gedefinieerd als de onbekende onderliggende oorzaak van een Incident. Het is ook verantwoordelijk voor het voorkomen van Incidenten en Problemen die zich voordoen of terugkeren. Het problem management proces heeft zowel reactieve als proactieve aspecten. Het reactieve aspect houdt zich bezig met het oplossen van Problemen als reactie op een of meer Incidenten binnen een overeengekomen tijdschema en op basis van de prioriteit van het problem. Het proactieve aspect houdt zich in de eerste plaats bezig met het voorkomen van Incidenten.

UE280	Opdrachtgever zorgt voor een proactief problem management, door op basis van analyse van incidenthistorie of monitoringgegevens Problemen als een ticket te registreren in een gedeeld toegankelijk registratiesysteem.
-------	---

UE281	Opdrachtnemer stelt voor het oplossen van een Problem een Plan van Aanpak op dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan Opdrachtgever. Na goedkeuring wordt het Plan van Aanpak binnen de afgesproken termijn uitgevoerd.
-------	---

UE282	Opdrachtgever bepaalt of de geboden oplossing kwalitatief voldoende is om het Problem als opgelost te registreren.
-------	--

9.14 IT service management systeem

Het Beheer van applicaties wordt binnen de Opdrachtgever uitgevoerd met een IT Service Management (ITSM) functionaliteit (op dit moment gebruikt de Opdrachtgever IBM Control Desk).

UE283	De OB Oplossing dient geautomatiseerd aan te sluiten op het registratiesysteem (ITSM) voor de afhandeling van meldingen en Serviceverzoeken. Dat betreft zowel het registreren als het leveren van de gereed melding aan de ITSM oplossing van Opdrachtgever.
-------	---

UE284	De voorziene OB Oplossing kan geautomatiseerd afwijkingen detecteren, signaleren en omzetten in een geautomatiseerd bericht zonder enige onderbreking van de OB-dienstverlening.
-------	--

9.15 Change & Release management

Het doel van change and release management is om wijzigingen aan de OB Oplossing met minimale hoeveelheden Verstoring aan te brengen. Releasebeheer zorgt ervoor dat de integriteit van de live-omgeving wordt beschermd en dat de juiste wijzigingen worden geïmplementeerd. Samen zorgen de processen ervoor dat consistente methoden worden gebruikt om wijzigingen te beoordelen, goed te keuren en in te voeren.

De processen die de Opdrachtgever kiest toe te passen zijn hiervoor zijn deze uit de eigen SaBel Methodiek. SaBel is nader beschreven in de Bijlage V: 'SaBel-Playbook'. Dit gedachtengoed is sterk gebaseerd op Safe. Voor een nadere uitwerking van dit playbook wordt verwezen naar de paragrafen 8.8 'Werkwijze en Tooling' en 'Organisatie'.

UE285	Opdrachtnemer levert periodiek gewijzigde versies (Releases) van de OB Oplossing waardoor de huidige functionaliteit van de OB Oplossing wordt verbeterd of uitgebreid.
UE286	Opdrachtnemer levert periodiek kleinere wijzigingen (Patches) of ongeplande oplossingen van fouten of security Updates in de OB Oplossing (bug/Hotfixes).
UE287	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever tijdig over aankomende, relevante Releases die Impact hebben op de Beschikbaarheid. Tevens wordt de eventuele Impact vermeld die de Release kan hebben op Koppelvlakken en gegevensuitwisselingen. Na gunning worden hierover afspraken gemaakt, welke worden vastgelegd in de DAP.
UE288	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de Release ten behoeve van het optimaal gebruik van de OB Oplossing de Releasenotes en aanpassingen aan Documentatie (handleiding, datamodel etc.) op.
UE289	Gedurende de Overeenkomst is er voor Opdrachtgever een actuele Release kalender van de OB Oplossing beschikbaar.
UE290	Opdrachtnemer bepaald gezamenlijk met Opdrachtgever aan de hand van de releasekalender: de toegevoegde waarde (prioriteit), de Impact van de wijziging op afhankelijke systemen en processen in de OB Keten en wanneer de Release wordt uitgerold in de release planning.
UE291	Opdrachtnemer biedt ondersteuning voor 'backwards compatibility' van de OB Oplossing.
UE292	Iedere wijziging aan de OB Oplossing wordt onderworpen aan een Acceptatietest op de Acceptatieomgeving en wordt voorzien van een positief vrijgave-advies door Opdrachtgever, voordat de wijziging In Productie wordt genomen.
UE293	Opdrachtnemer zal testscripts, testresultaten en Bevindingen na iedere wijziging in de opgeleverde software transparant met Opdrachtgever delen.

9.16 Configuratiemanagement

Het doel van het configuratiebeheerproces is het identificeren, vastleggen, onderhouden en verzekeren van Gegevens en informatie over configuratie-items. Een configuratie-item kan alles zijn wat wordt gebruikt om de Services te leveren of te ondersteunen, waaronder:

- Een Service;
- Softwaretoepassing of product;
- Hardwarecomponent;
- Parameter instelling;
- Documentatie.

Configuratie-item (CI) details worden bewaard in een of meer configuratiebeheerdatabases. Configuratiebeheer registreert en onderhoudt details en documenteert hoe ze met elkaar omgaan. Configuratiebeheer heeft Interfaces met andere processen, waaronder:

1. Incidentbeheer, dat Incidenten registreert tegen CI's en CI-informatie gebruikt om bestaande Incidenten voor de getroffen CI of recente wijzigingen te identificeren die mogelijk een Incident hebben veroorzaakt;

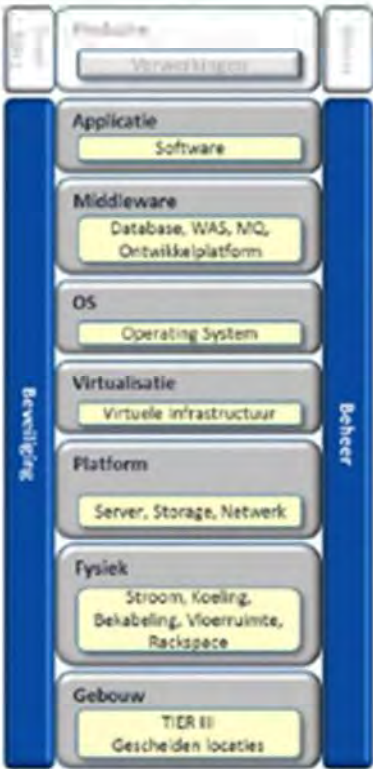
- 2. Wijzigings- en releasebeheer, dat wijzigingen registreert tegen CI's en configuratiebeheergegevens gebruikt om de potentiële Impact van wijzigingen te beoordelen en wordt bijgewerkt via release-implementatie;
- 3. Probleembeheer, dat configuratiebeheer informatie gebruikt om incidenttrends te identificeren.

UE294	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden van haar eigen configuratiebeheerdatabase, die de Gegevens bevat die nodig zijn om de levering van haar eigen diensten te ondersteunen.
UE295	De Opdrachtnemer moeten een subset van de Gegevens in hun configuratiebeheerdatabase delen met de Opdrachtgever om de end-to-end-service integratie te ondersteunen.
W9	Inschrijver werkt op basis van antwoordplate Continuïteit (hoofdstuk 2 t/m 6 in Bijlage 8) de Wens met betrekking tot "Service delivery plan" uit.

9.17 Housing

De OB Oplossing wordt door Inschrijver geïnstalleerd in de Datacenter voorziening van de Opdrachtgever. Zie Bijlage XII Procedure Toegang DataCenter.

Opdrachtgever levert op (2) twee gescheiden locaties naast beveiligde geconditioneerde racks of vloerposities, stroom, koeling en databekabeling (Gegarandeerde Beschikbaarheid 99,9%) ook floormanagement. Hieronder valt: Patchen, controle apparatuur-indicatielampjes, hardware-reset en begeleiding bezoekers. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de platform en applicatie hosting van de OB Oplossing met alle beheerprocessen die daarop van toepassing zijn.



Om te kunnen voorzien in een stabiele Exploitatie van ICT-voorzieningen is ervan uit exploitatieperspectief een aantal normen vanuit installeerbaarheid, bedrijfszekerheid, beheersbaarheid en herstelbaarheid geformuleerd door Aanbestedende dienst waaraan elke applicatie moet voldoen.

UE296	De OB Oplossing moet voldoen aan de onderstaande exploitatienormen met betrekking tot <u>installeerbaarheid</u>: • De Installatie of Upgrade van de OB Oplossing kan uitgevoerd worden, zonder daarbij andere ICT-services te verstoren. • De Installatie of Upgrade van de OB Oplossing kan volledig ongedaan worden gemaakt, zonder daarbij andere ICT-services te verstoren. De geleverde software moet geïnstalleerd kunnen worden in verschillende omgevingen ten behoeve van integratie, test en productie.
UE297	De OB Oplossing moet voldoen aan de onderstaande exploitatienormen met betrekking tot <u>bedrijfszekerheid</u>: • De Installatie, Upgrade en Exploitatie van de OB Oplossing gebeurt zonder schending van SLA's. • Indien nodig zal de Opdrachtnemer een analyse uitvoeren om potentiële SLA-impact op andere ICT-diensten in kaart te brengen. • De Installatie, Upgrade en Exploitatie van de OB Oplossing gebeurt out-of-the- box; zonder voorafgaande bewerking van opgeleverde deliverables. Bij massaverwerkingen mogen fouten in de verwerking van een of meerdere zaken de verwerking van de overige zaken niet blokkeren.
UE298	De OB Oplossing moet voldoen aan de onderstaande exploitatienormen met betrekking tot <u>beheersbaarheid</u>: • De door de OB Oplossing gebruikte technische Infrastructuur is beschreven. • De softwarematige afhankelijkheid tussen de OB Oplossing en gebruikte technische Infrastructuur is beschreven. • De relaties van de OB Oplossing met raakvlaksystemen zijn beschreven. • De OB Oplossing wordt met de standaard beheeromgeving van de Opdrachtgever geëxploiteerd. De kennis die nodig is om de OB Oplossing te exploiteren is gedocumenteerd.
UE299	De OB Oplossing moet voldoen aan de onderstaande exploitatienormen met betrekking tot <u>herstelbaarheid</u>: • De OB Oplossing kan worden hersteld na uitval van een onderdeel. • Transacties en eventuele batchjobs kunnen gestopt worden. Transacties en eventuele batchjobs zijn herstartbaar vanaf het punt waar deze gestopt zijn.

Voor remote toegang tot de OB Oplossing biedt de Opdrachtgever de Secure Access. Dit is een SSL VPN gebaseerde oplossing waarbij over het Internet vanuit een browser verbinding met de Opdrachtgever kan worden gemaakt. Voor authenticatie moet er van een secure ID token gebruik worden gemaakt. Dit persoonsgebonden token wordt door de Opdrachtgever op naam uitgegeven. Hierbij gaan alleen scherm informatie en toetsenbordaanslagen over de verbinding. Via deze verbinding kunnen geen bestanden worden overgezet. Ook het plakken/kopiëren van scherm informatie is niet toegestaan.

UE300	Opdrachtnemer kan voor remote toegang tot de OB Oplossing gebruik maken van de Secure Access Service van de Opdrachtgever conform de Aansluitvoorwaarden Web Access Broker.
UE301	Opdrachtnemer die gebruik wil maken van de Remote Support functionaliteit, gaan vooraf akkoord met de huisregels van Opdrachtgever in relatie tot het gebruik van Remote Support.
UE302	Opdrachtnemer richt de werkplekken waarop gebruik wordt gemaakt van de Secure Access Service zo in dat deze voldoen aan de specificaties van supported platforms.
UE303	Voor onderhoud- en beheerwerkzaamheden, welke niet mogelijk zijn met de Secures Access Service, realiseert de Opdrachtnemer een voorziening. Deze voorziening voldoet aan de kaders vastgesteld in de BIO op BBN2 niveau De gerealiseerde voorziening dient, in lijn met UE217, gemonitord te kunnen worden door het Security Operations Center van de Opdrachtgever.

9.18 Gebruiksbeheer m.b.t. pakketoplossing

Doel van gebruiksbeheer is ondersteuning van het dagelijks gebruik van de OB Oplossing vanuit functionele optiek, zorgdragen voor instandhouding van de huidige informatievoorziening alsmede het Beheer van de bedrijfsinformatie. Bij de Opdrachtgever worden deze werkzaamheden uitgevoerd door Functioneel Beheer en is organisatorisch ondergebracht binnen organisatieonderdeel CAP binnen Opdrachtgever (zie beschrijving paragraaf 9.2 'Organisatie en werkwijze'). Input in het gebruiksbeheer proces wordt verzorgd door de Servicedesk van de opdrachtgeven. Deze coördineren Serviceverzoeken, zoals Verzoeken voor informatie, changes of autorisaties. Waar Verzoeken niet een standaard karakter hebben zal Functioneel Beheer contact onderhouden met een Opdrachtnemer, specialisten en Gebruikers.

De eisen die de Opdrachtgever noodzakelijk of gewenst acht voor de uitvoering van deze processen zijn beschreven in paragraaf 2.7 'Beheer & Besturing'. Deze eisen worden door de Opdrachtgever als voorwaardelijk gezien om de Operationele fase van de OB Oplossing gecontroleerd uit te kunnen voeren maar zullen hier niet opnieuw worden gepresenteerd.

9.19 Functionaliteitenbeheer

Functionaliteitenbeheer houdt zich primair bezig met de aansluiting van de informatievoorziening op het bedrijfsproces. De doelstelling is het initiëren van en zorgdragen voor de uitwerking en verandering van de gewenste wijzigingen aan de informatievoorziening. Functionaliteitenbeheer is primair belegd bij de Opdrachtgever.

UE304	Opdrachtnemer organiseert voor haar klanten een periodiek terugkerend gebruikersoverleg, waarbij klanten worden geïnformeerd over de Roadmap (ontwikkelingen, innovatie) van de OB Oplossing. Opdrachtgever en overige klanten kunnen in dat overleg hun wensen kenbaar kunnen maken en prioriteit kunnen bepalen van eventuele voorgenoemen wijzigingen door Opdrachtnemer.
-------	--

UE305	Opdrachtgever kan wensen tot aanpassingen (toevoegen, wijzigen of verwijderen) van functionaliteit in de OB Oplossing kenbaar maken bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal binnen (10) tien dagen na het indienen een impactanalyse en kosteninschatting opstellen. Uitvoering en goedkeuring van wijzigingsverzoeken van Opdrachtgever zijn gebaseerd op: wederzijds goedgekeurd functioneel ontwerp en impactanalyse vooraf en een testrapportage nadien.
-------	--

9.21 Rapportage

Inschrijver levert periodiek een rapportage aan Opdrachtgever om te kunnen vaststellen of de OB Oplossing presteert conform de SLA, waarin trends kunnen worden geanalyseerd en hierop door Partijen kan worden (bij)gestuurd.

UE306	Opdrachtnemer levert maandelijks aan de Opdrachtgever, uiterlijk binnen vijf (5) Werkdagen na de betreffende maand, een digitale Rapportage op voor de OB-dienstverlening binnen scope met minimaal de volgende inhoud in relatie tot de norm van de SLA (binnen en buiten Service Levels) over de voorgaande maand met historie (trend) over een periode van minimaal veertien (14) kalendermaanden: • KPI's zoals overeengekomen; • Beschikbaarheid OB Oplossing; • beschikbaarheid Servicedesk; • Capaciteit OB Oplossing; • Performance OB Oplossing; • gegevensverwerking OB Oplossing; • Gebruikersaantallen OB Oplossing; • Incidenten met Oplostijden; • Beveiligingsincidenten met Oplostijden; • Changes met realisatietijden (ontvangst, in behandeling, verwachting, afgerond); • Problems met realisatietijden (ontvangst, in behandeling, verwachting, afgerond); • Escalaties met realisatietijden (ontvangst, in behandeling, afgerond); • Verbetervoorstellen met realisatietijden (ontvangst, in behandeling, afgerond) • Consultancy met opdrachtverstrekking, status en uitnutting budget; • A&P testen datum laatste en volgende test; Programmatuurkwaliteit score.
-------	---

9.22 Logistieke kaders

De logistieke kaders dienen voor de Opdrachtgever om events (logging) te kunnen identificeren van technologische componenten, systemen en diensten. Deze zijn voor de Opdrachtgever noodzakelijk voor end-to-end detectie van systeem- en servicestoringen. Het is nauw verbonden met monitoring en meting, incident management en Beschikbaarheid.

UE307	Bij berichtgeoriënteerde verwerkingen en/of meerdere batchuitwisselingen per dag met andere processen, systemen of organisaties wordt de volledigheid en tijdigheid van de verwerking beheerst door logistieke meetpunten en parkeerplaatsen in het primair proces aan te brengen.
UE308	Ten behoeve van de volledigheidsbewaking heeft elk proces: - aan het begin en eind een logistiek meetpunt. Hierdoor kan waargenomen worden of een gevalsbehandeling nog in uitvoering is, afgerond is of geannuleerd is. - aan het begin en eind van een voorraadpunt een logistiek meetpunt voor tijdigheids- en juistheidsbepaling van de dienstverlening. - een meetpunt bij handmatige behandeling van een geval. Logistieke meetpunten dienen identificerende kenmerken van het bedrijfsproces en de gevalsbehandeling vast te leggen.

9.23 Continuity management (AB)

Continuity Management is een belangrijk onderdeel van de servicelevering. Het richt zich op incidentpreventie, -voorspelling en -beheer na een Incident op rampniveau. Met als doel de Beschikbaarheid en prestaties van de Service op het hoogst mogelijke niveau te houden vóór, tijdens en na dergelijke Incidenten. Het doel van Continuity Management is om downtime, kosten en zakelijke Impact van Incidenten te verminderen door effectieve, gestandaardiseerde processen in te voeren voor wanneer deze Incidenten zich mogen voordoen.

De Opdrachtgever maakt in het kader van Continuity Management een onderscheid tussen:

- Operationele Continuïteit – één Datacenter locatie met productie/beheer servers is volledig weggefallen, het 2^e Datacenter is nog volledig intact;
- Calamiteiten- op beide Datacenter locaties dient een gehele recovery plaats te vinden, doordat één Datacenter is weggefallen, en de storage voorziening van beide Datacenters niet meer intact is.

UE309	Opdrachtgever heeft, en zal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst een Business continuïteitsplan hebben om Verstoring van de levering van zijn diensten tot een minimum te beperken. Het Business continuïteitsplan voor leveranciers omvat: - Namen en contactgegevens van medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het aanroepen en beheren van serviceoplossingen voor bedrijfscontinuïteit tijdens een storend Incident; - Contactgegevens van relevante Derde Partijen, indien nodig om service-oplossingen voor bedrijfscontinuïteit te implementeren; - Details over hoe de bedrijfscontinuïteitsoplossingen van de Service zullen worden geïmplementeerd; - Details over de procedures die nodig zijn om de OB Oplossing te herstellen bij grootschalige Verstoringen en te herstellen als deze uitvalt.
UE310	De OB Oplossing voldoet aan onderstaande eisen betreffende de operationele Continuïteit: RTO: <= 1 (Klok)uur;

	• RPO: ~0 (Klok)uren; • Gedegreerde Capaciteit is toegestaan; • Minimaal gegarandeerde Beschikbaarheid conform SLA. Herstelduur oorspronkelijke situatie na aanvang: twee (2) Kalenderdagen.
UE311	Wanneer een herstel naar normale Services Geplande downtime vereist om continuïteitsissues te beëindigen zal de Opdrachtnemer, de Opdrachtgever vooraf op de hoogte stellen en de datum en tijd van de downtime overeenkomen.
UE312	Na onderbreking van de Services, zodra de normale Service is hervat, zal de Leverancier zo spoedig mogelijk een analyserapport van de hoofdoorzaak opleveren en dit aan de Opdrachtgever opleveren. Het rapport bevat de oorzaak van de Verstoring, details over hoe de Verstoring is opgelost, vervolgacties die de Leverancier zal implementeren om ervoor te zorgen dat de Verstoring zich niet opnieuw voordoet en informatie over de waarschijnlijkheid van hernieuwd optreden.
UE313	Partijen zullen ten minste eenmaal per twaalf maanden de geplande Business continuïteitsplannen voor de end to end processen rond de OB Oplossing in een gecontroleerde omgeving testen.
UE314	Opdrachtnemer zal het Business continuïteitsplan ten minste eenmaal per twaalf (12) maanden, of bij relevante wijzigingen van de diensten ten aanzien van het Business continuïteitsplan, herzien en actualiseren.
UE315	Indien de OB 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.
W10	Inschrijver werkt op basis van antwoordplate Continuïteit (hoofdstuk 2 in Bijlage 9) de Wens met betrekking tot "Business continuïteit" uit.

9.24 Backup & Restore

Backups 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 hetzelfde niveau beveiligd als Productiegegevens. Backups buiten de OB Oplossing zijn niet te gebruiken om de Gegevens te verwerken anders dan via het reguliere Restoreproces binnen de OB Oplossing te brengen.

UE316	Bestanden met Gegevens, het Programma en de configuratiegegevens zijn veilig te stellen door de Back-upfunctionaliteit van de OB Oplossing. Voor back-up gegevens geldt een Recovery Point Objective (RPO) tijd van maximaal 24 uur. Recovery Time Objective (RTO) voor backup gegevens is maximaal 16 Service uren. In geval van een disaster wordt op dat moment bekeken wat haalbaar is. De back-up gegevens dienen te voldoen aan de richtlijnen zoals deze zijn vastgelegd in de BIO ^{soonsgegevens} https://www.noraonline.nl/wiki/BIO_(Baseline_Informatiebeveiliging_Overheid)), control nummer 12.3 met een BBN-waarde van 2. Opdrachtnemer dient 1x per 24 uur, op nog vast te stellen wijze, fiscale en configuratiegegevens in backup format beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever.
-------	---

9.25 Continuous Improvement

De Opdrachtgever is zich er sterk van bewust, en beoogd nadrukkelijk, om een samenwerking aan te gaan waar een sterke afhankelijkheid is van de Opdrachtnemer van de OB Oplossing. Het eenzijdig vormgeven van een dergelijke samenwerking zou afbreuk doen aan dit principe. Om deze reden beogen we met deze dialoog nadrukkelijk ook de inzichten van de Opdrachtnemer een plaats te geven in onze beoogde processen, structuren en bemensing.

Tevens omarmen we het principe dat de samenwerking ruimte nodig heeft om te kunnen groeien in volwassenheid. Niet in de laatste plaats om de eigen organisatie te kunnen laten groeien. Wel meent de Opdrachtgever dat het noodzakelijk zal blijven hier een gezamenlijk proces voor vorm te geven en uit te voeren. Het doel van dit continuus improvement proces is om een consistente methode te bieden voor het kwantificeren, volgen en beheren van de levering van verbeteringsactiviteiten in het gezamenlijke ecosysteem. Verbeteringsactiviteiten kunnen worden toegepast op mensen, processen, diensten, technologie en de Interfaces en relaties daartussen.

UE317	Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken afspraken betreffende de Kritieke Performance Indicatoren (KPI's) met als doel het management van Opdrachtgever voldoende mogelijkheden te geven om de OB Oplossing en diensten te verbeteren in lijn met de doelstellingen: • Klanttevredenheid: invullen prestatiekaart door Opdrachtgever over de mate van tevredenheid omtrent de dienstverlening van de leverancier (XLA). • Operationele prestatie: mate waarin de leverancier voldoet aan de minimale eisen zoals gerapporteerd in de Service Level rapportage. • Efficiency verhoging: mate waarin de OB Oplossing van de Opdrachtnemer in staat is een bijdrage te leveren om de STP- en selfservice-graad te verhogen en de uitval te verlagen en daarmee de efficiency van de OB Keten te verhogen t.o.v. de initiële
-------	--

	efficiency, met in acht neming van de technologische ontwikkelingen in de markt en de kosten van de oplossing (Marktconformiteit). Voor elke KPI wordt als onderdeel van de SLA in de contractteringsfase vastgelegd: definitie, berekeningsmethodiek, doel-waarde, informatiebron meting en rapportagewijze. De KPI's en doelwaarden zijn niet statisch maar worden periodiek volgens de wijzigingsprocedure conform de trendlijn bijgesteld.
UE318	Partijen gaan tenminste eenmaal per drie (3) maanden deelnemen aan een gezamenlijk vorm te geven continuous improvement proces. Verbeterpunten voortkomend uit dit proces zullen een regelmatig terugkerend karakter krijgen in de gezamenlijke overleggen.

9.26 Kaders voor Retransitie

In geval van (tussentijdse) beëindiging of afloop van de Overeenkomst, dient de Opdrachtnemer te 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.

Over deze onderwerpen worden afspraken gemaakt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

UE319	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de Retransitie en verbindt zich aan de 'Gedragscode Retransitie sourcing NL' (Bijlage IV).
-------	---



TER INFORMATIE

Aan

Driehoek Belastingdienst

Directie Midden- en Klein
Bedrijf

Inlichtingen

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens Belastingdienst.nl

Auteur(s)

Persoonsgegevens

nota

Voortgangsinformatie nr. 31 Aanpak OB-systemen

Datum

15 oktober 2024

Bijlagen

1. Dashboard

Algemeen

- De besturing binnen de Belastingdienst van het OB-domein voor de periode 2023-2026 is met ingang van 1 februari 2023 voor een goede uitvoering van de moderniseringsopdracht ingericht op de wijze zoals gemeld in voortgangsinformatie 14. In aanvulling hierop is, mede in reactie op het advies van AcICT, in het Bestuursteam Belastingdienst van 25 juni 2024 besloten om een stuurgroep in te stellen ter versterking van de besturing van de vervolgaanpak pakketoplossing.
- Ter informatie is een voortgangsdashboard bijgevoegd.

Vervolgaanpak pakketoplossing

- In de vervolgaanpak op basis van de keuze voor het scenario 'Aangescherpte Buy' is voorzien met een programmaplan dat is geaccordeerd in het Ketenbestuur van 10 maart 2023.
- De vervolgaanpak bestaat uit de:
 - Aanbestedingsfase: Planning afronding 18 november 2024.
 - Implementatievoorbereidingsfase met een gewenst tijdpad voor modernisering van het systeem voor de binnenlandse OB per 1 januari 2026. Deze fase wordt uitgewerkt in de loop van de aanbestedingsfase.
- De aanbestedingsfase kent meerdere onderdelen te weten respectievelijk de voorbereidende fase, selectiefase, dialoofase en gunningsfase.
 - De voorbereidende fase is afgerond conform planning met de publicatie van de selectieleidraad op TenderNed op 14 mei 2023.
 - De selectiefase is, met een verlenging van 4 weken vanwege het aanleveren van de juiste bewijsstukken door de leveranciers, afgerond op 25 augustus 2023.
- De dialoofase is, conform de geactualiseerde planning, op 24 juni 2024 met de publicatie van de Gunningsleidraad op TenderNed afgerond.
- Met de publicatie is de gunningsfase gestart. Deze bestaat uit drie onderdelen:
 - De inschrijvingsperiode die op 30 augustus 2024 is afgerond. Twee leveranciers hebben zich ingeschreven.
 - De beoordelingsperiode met individuele beoordelingen en consensussessies die op dit moment loopt.

- Het concept gunningsadvies dat op basis van de consensusresultaten wordt opgesteld en eind oktober 2024 aan de stuurgroep voorgelegd wordt.
- Bij een akkoord van de stuurgroep worden de leveranciers op 28 oktober 2024 geïnformeerd over de uitkomsten van de beoordeling. Na deze berichtgeving start een periode van 20 dagen waarin de leveranciers mogelijk bezwaar kunnen maken op de voorlopige gunning. Op 18 november 2024 volgt bij geen bezwaar de definitieve gunning.
- De stuurgroep heeft akkoord gegeven op de opbouw van een minimum viable product (MVP) voor de regie-organisatie in het programma en op een gefaseerde aanpak voor het vervolg.
- De regie-organisatie is bedoeld om de samenwerking met de externe leverancier goed in te richten en te besturen. Hiermee wordt ook invulling gegeven aan het advies van AC-ICT: "Integreer de beoogde regie-organisatie in het programma". Met het MVP wordt een eerste ervaring opgedaan in de praktijk binnen het programma en worden de benodigde capabilities aangevuld. Medio 2025 worden de contouren van het inrichtingsplan voor de duurzame en schaalbare borging van de regie-organisatie beschreven.
- Na de gunning worden, samen met de geselecteerde leverancier, de contouren van de implementatie verder aangescherpt en ontstaat beter zicht op de plandatum van 1 januari 2026 voor het systeem van de binnenlandse OB. Dit is ook gemeld in de nota "Afronding 2e fase aanpak modernisering binnenlandse omzetbelasting" van 23 oktober 2023 aan de staatssecretaris.
- De contouren van de implementatie-aanpak zien toe op het starten met de implementatie van VAT refund, een kleinere regeling met een beoogde afronding in 2025. De planning is dat de modernisering van het ICT-systeem van de binnenlandse OB in 2026 wordt afgerond. Aansluitend worden dan e-Commerce en KOR overgezet naar de pakketoplossing.
- Om opvolging te geven aan het advies van AcICT om 1) de besturing te versterken, 2) het goed voorbereiden van de besluitvorming te borgen en 3) te zorgen voor dedicated capaciteit, heeft het bestuursteam op 25 juni 2024 besloten een stuurgroep in te stellen. In de stuurgroep vervult de Directeur Generaal (DG) de rol van voorzitter en zal verder bestaan uit de algemeen directeuren IV, IV&D, CAP, KI&S, MKB, C&F, de Directeur Verbruiksbelastingen, Douane en internationale aangelegenheden en een senior executive van de geselecteerde leverancier. De directies P en GO worden vertegenwoordigd in de stuurgroep door de algemeen directeur MKB.
- Het ketenbestuur OB, het kernteam Veranderopgave en de ketentafel OB blijven, conform de Nota besturing OB domein van januari 2023 operationeel, en verantwoordelijk voor de andere initiatieven en onderwerpen binnen de Keten OB (zoals e-Commerce) en OB prioritering. Zij zullen op reguliere basis worden geïnformeerd over het programma Pakketoplossing OB.

buiten verzoek

buiten verzoek

buiten verzoek

buiten verzoek



TER INFORMATIE

Aan

Driehoek Belastingdienst

Directie Midden - en Klein
Bedrijf

Inlichtingen

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens Belastingdienst.nl

Auteur(s)

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

nota

Voortgangsinformatie nr. 32 Aanpak OB-systemen

Datum

14 januari 2025

Bijlagen

1. Dashboard

Algemeen

- De besturing binnen de Belastingdienst van het OB-domein voor de periode 2023-2026 is met ingang van 1 februari 2023 voor een goede uitvoering van de moderniseringsopdracht ingericht op de wijze zoals gemeld in voortgangsinformatie 14. In aanvulling hierop is, mede in reactie op het advies van AcICT, in het Bestuursteam Belastingdienst van 25 juni 2024 besloten om een stuurgroep in te stellen ter versterking van de besturing van de vervolgaanpak pakketoplossing.
- Deze stuurgroep bestaat uit de Directeur Generaal (DG) in de rol van voorzitter en uit de algemeen directeuren IV, IV&D, CAP, KI&S, MKB, C&F, de Directeur Verbruiksbelastingen, Douane en internationale aangelegenheden en een senior executive van de geselecteerde leverancier. De directies P en GO worden vertegenwoordigd in de stuurgroep door de algemeen directeur MKB.
- Ter informatie is een voortgangsdashboard bijgevoegd.

Vervolgaanpak pakketoplossing

- In de vervolgaanpak op basis van de keuze voor het scenario 'Aangescherpte Buy' is voorzien met een programmaplan d.d. 10 maart 2023. Op dit moment loopt de aanbestedingsfase.
- De aanbestedingsfase kent meerdere onderdelen te weten respectievelijk de voorbereidende fase, selectiefase, dialoofase en gunningsfase.
 - De voorbereidende fase is afgerond conform planning met de publicatie van de selectieleidraad op TenderNed op 14 mei 2023.
 - De selectiefase is, met een verlenging van 4 weken vanwege het aanleveren van de juiste bewijsstukken door de leveranciers, afgerond op 25 augustus 2023.
 - De dialoofase is, conform de geactualiseerde planning, op 24 juni 2024 met de publicatie van de Gunningsleidraad op TenderNed afgerond.
 - Met de publicatie is de gunningsfase gestart. Deze bestaat uit drie onderdelen: de inschrijvingsperiode, de beoordelingsperiode en het opstellen van het gunningsadvies.
 - De inschrijvingsperiode is op 30 augustus 2024 afgerond. Twee leveranciers hebben zich ingeschreven.
 - De beoordelingsperiode waarin 34 individuele beoordelaars, verdeeld over 13 commissies, in consensussessies tot een gezamenlijke consensus gekomen zijn over de scores en de bijbehorende motivatie. De definitief vastgestelde scores zijn gebruikt om de prijs-kwaliteitverhouding van de inschrijvingen te

bepalen op basis waarvan de opdracht voorlopig is gegund.
Tijdens de gunningsfase en de voorafgaande dialoogfase zijn zo'n 150 collega's betrokken geweest.

- Dit concept gunningsadvies is op 22 oktober 2024 geaccordeerd door de stuurgroep.
- Op maandag 28 oktober 2024 is conform planning op TenderNed de voorlopige gunningsbeslissing gepubliceerd. Met deze publicatie is de 20 kalenderdagen durende bezwaarperiode gestart.
- Tijdens de bezwaarperiode is een brief ontvangen van de inschrijver aan wie niet voorlopig gegund is. Na zorgvuldige juridische afstemming, onder andere met de landsadvocaat, is op 27 november 2024 een reactie verstuurd.
- In de hierop volgende tweede bezwaarperiode bleek dat deze inschrijver zich niet kon vinden in de gunningsbeslissing van de Belastingdienst en om die reden heeft gekozen voor een juridische procedure, het kort geding vindt plaats op 11 februari 2025
- Gezien de zorgvuldigheid van het gevolgde aanbestedingsproces en de betrokkenheid van experts van binnen en buiten de Belastingdienst ziet de Belastingdienst de uitkomst hiervan met vertrouwen tegemoet.
- De juridische procedure heeft een opschortende werking voor het vervolg en daardoor wordt de eerder afgegeven plandatum van 1 januari 2026 niet meer haalbaar geacht. Na afhandeling van het bezwaar, het nemen van de definitieve gunningsbeslissing en daarmee de afronding van de gunningsfase, zal samen met de geselecteerde leverancier de contouren van de implementatie en de planning voor de modernisering van het systeem van de binnenlandse omzetbelasting worden uitgewerkt.
-
- De contouren van de implementatie-aanpak zien toe op het starten met de implementatie van VAT refund, een kleinere regeling. Aansluitend worden dan de binnenlandse omzetbelasting, EU btw e-Commerce en EU KOR overgezet naar de pakketoplossing.
- De stuurgroep heeft akkoord gegeven op de opbouw van een minimum viable product (MVP) voor de regie-organisatie in het programma en op een gefaseerde aanpak voor het vervolg.
- De regie-organisatie is bedoeld om de samenwerking met de externe leverancier goed in te richten en te besturen. Hiermee wordt ook invulling gegeven aan het advies van AC-ICT: "Integreer de beoogde regie-organisatie in het programma". Met het MVP wordt een eerste ervaring opgedaan in de praktijk binnen het programma en worden de benodigde capabilities aangevuld. Medio 2025 worden de contouren van het inrichtingsplan voor de duurzame en schaalbare borging van de regie-organisatie beschreven.
- Het ketenbestuur OB, het kernteam Veranderopgave en de ketentafel OB blijven, conform de Nota besturing OB domein van januari 2023 operationeel, en verantwoordelijk voor de andere initiatieven en onderwerpen binnen de Keten OB (zoals e-Commerce) en OB prioritering. Zij zullen op reguliere basis worden geïnformeerd over het programma Pakketoplossing OB.

buiten verzoek

buiten verzoek

buiten verzoek



TER INFORMATIE

Aan
Driehoek Belastingdienst

Directie Midden- en Klein
Bedrijf

Inlichtingen

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens Belastingdienst.nl

Auteur(s)

Persoonsgegevens

nota

Voortgangsinformatie nr. 33 Aanpak OB-systemen

Datum

20 maart 2025

Bijlagen

1. Dashboard

Algemeen

- De besturing binnen de Belastingdienst van het OB-domein voor de periode 2023-2026 is met ingang van 1 februari 2023 voor een goede uitvoering van de moderniseringsopdracht ingericht op de wijze zoals gemeld in voortgangsinformatie 14. In aanvulling hierop is, mede in reactie op het advies van AcICT, in het Bestuursteam Belastingdienst van 25 juni 2024 besloten om een stuurgroep in te stellen ter versterking van de besturing van de vervolgaanpak pakketoplossing.
- Deze stuurgroep bestaat uit de Directeur-Generaal Belastingdienst (DGBD) in de rol van voorzitter en uit de algemeen directeuren IV, IV&D, CAP, KI&S, MKB, C&F, de Directeur Verbruiksbelastingen, Douane en internationale aangelegenheden en een senior executive van de geselecteerde leverancier. De directies P en GO worden vertegenwoordigd in de stuurgroep door de algemeen directeur MKB.
- Ter informatie is een voortgangsdashboard bijgevoegd.

Vervolgaanpak pakketoplossing

- In de vervolgaanpak op basis van de keuze voor het scenario 'Aangescherpte Buy' is voorzien met een programmaplan d.d. 10 maart 2023. Op dit moment loopt het laatste onderdeel van de aanbestedingsfase, de gunningsfase.¹
 - De gunningsfase bestaat uit drie onderdelen: de inschrijvingsperiode, de beoordelingsperiode en het opstellen van het gunningsadvies.
 - De inschrijvingsperiode is op 30 augustus 2024 afgerond. Twee leveranciers hebben zich ingeschreven.
 - De beoordelingsperiode waarin 34 individuele beoordelaars, verdeeld over 13 commissies, in consensussessies tot een gezamenlijke consensus gekomen zijn over de scores en de bijbehorende motivatie. De definitief vastgestelde scores zijn gebruikt om de prijs-kwaliteitverhouding van de inschrijvingen te bepalen op basis waarvan de opdracht voorlopig is gegund. Tijdens de gunningsfase en de voorafgaande dialoofphase zijn zo'n 150 collega's betrokken geweest.
 - Dit concept gunningsadvies is op 22 oktober 2024 geaccordeerd door de stuurgroep.

¹ Voor een overzicht van de andere onderdelen van de aanbestedingsfase, te weten de voorbereidende fase, de selectiefase en de dialoofphase verwijzen we naar de voortgangsinformatie nr. 32.

- Op maandag 28 oktober 2024 is conform de geactualiseerde planning op TenderNed de voorlopige gunningsbeslissing gepubliceerd. Met deze publicatie is de 20 kalenderdagen durende bezwaarperiode gestart.
- Tijdens de bezwaarperiode is een brief ontvangen van de inschrijver aan wie niet voorlopig gegund is. Na zorgvuldige juridische afstemming, onder andere met de landsadvocaat, is op 27 november 2024 een reactie verstuurd.
- In de hierop volgende tweede bezwaarperiode bleek dat deze inschrijver zich niet kon vinden in de gunningsbeslissing van de Belastingdienst en om die reden heeft gekozen voor een juridische procedure, het kort geding heeft plaatsgevonden op 11 februari 2025.
- De rechtbank heeft op 4 maart jl. uitspraak gedaan en alle vorderingen van de eiser afgewezen. Eiser heeft de mogelijkheid om binnen 4 weken na de uitspraak in hoger beroep te gaan.
- Nu de rechtbank een voor de Belastingdienst positieve uitspraak heeft gedaan kan de definitieve gunningsbeslissing worden genomen. De gunningsfase wordt afgerond met de ondertekening van het contract met de leverancier eind maart 2025. Na de ondertekening kunnen de gesprekken met de leverancier worden hervat.
- De juridische procedure heeft een opschortende werking gehad op de planning. Op dit moment is het nog niet mogelijk om een realistische planning op te stellen voor de realisatie van het nieuwe OB-systeem. Overleg met de leverancier van het nieuwe systeem is noodzakelijk om een realistische planning te kunnen geven.
- Huidig beeld, zonder afstemming met de leverancier, is dat eind Q2 2025 een planning kan worden opgeleverd en er meer duidelijkheid ontstaat over de implementatiedatum van VAT-refund, de binnenlandse omzetbelasting, EU btw e-Commerce en EU KOR. Mede op advies van AcICT wordt gestart met een kleinere regeling VAT-refund.
- De Tweede Kamer is op 6 maart jl. geïnformeerd over de laatste stand van zaken en de uitspraak van de rechtbank van 4 maart jl.
- De stuurgroep heeft op 24 september 2024 akkoord gegeven op de opbouw van een minimum viable product (MVP) voor de regie-organisatie in het programma en op een gefaseerde aanpak voor het vervolg.
- De regie-organisatie is bedoeld om de samenwerking met de externe leverancier goed in te richten en te besturen. Hiermee wordt ook invulling gegeven aan het advies van AcICT: "Integreer de beoogde regie-organisatie in het programma". Met het MVP wordt een eerste ervaring opgedaan in de praktijk binnen het programma en worden de benodigde capabilities aangevuld. Medio 2025 worden de contouren van het inrichtingsplan voor de duurzame en schaalbare borging van de regie-organisatie beschreven.
- Het ketenbestuur OB, het kernteam Veranderopgave en de ketentafel OB blijven, conform de Nota besturing OB domein van januari 2023, operationeel en verantwoordelijk voor de andere initiatieven en onderwerpen binnen de Keten OB (zoals e-Commerce) en OB prioritering. Zij worden op reguliere basis geïnformeerd over het programma Pakketoplossing OB.

buiten verzoek

buiten verzoek

buiten verzoek

buiten verzoek

buiten verzoek

buiten verzoek



TER INFORMATIE

Aan
Driehoek Belastingdienst

Directie Midden - en Klein
Bedrijf

Inlichtingen

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens Belastingdienst.nl

Auteur(s)

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

nota

Voortgangsinformatie nr. 34 Aanpak OB-systemen

Datum

21 juli 2025

Bijlagen

1. Dashboard

Algemeen

- De besturing binnen de Belastingdienst van het OB-domein voor de periode 2023-2026 is met ingang van 1 februari 2023 voor een goede uitvoering van de moderniseringsopdracht ingericht op de wijze zoals gemeld in voortgangsinformatie 14. In aanvulling hierop is, mede in reactie op het advies van AcICT, in het Bestuursteam Belastingdienst van 25 juni 2024 besloten om een stuurgroep in te stellen ter versterking van de besturing van de vervolgaanpak pakketoplossing.
- Deze stuurgroep bestaat uit de Directeur-Generaal Belastingdienst (DGBD) in de rol van voorzitter en uit de algemeen directeuren IV, IV&D, CAP, KI&S, MKB, C&F, de Directeur Verbruiksbelastingen, Douane en internationale aangelegenheden en een senior executive van de geselecteerde leverancier. De directies P en GO worden vertegenwoordigd in de stuurgroep door de algemeen directeur MKB. De stuurgroep komt 2-wekelijks bij elkaar en wordt over de voortgang geïnformeerd door middel van een statusrapportage.
- Ter informatie is een voortgangsdashboard bijgevoegd.

Vervolgaanpak pakketoplossing

- De gunningsfase¹ is afgerond met de ondertekening van het contract met Fast Enterprises op 20 maart 2025. Voorafgaand hieraan is een zorgvuldig verlopen aanbestedingsfase doorlopen. Na afronding van de gunningsfase en de ondertekening van het contract is op 21 maart 2025 gestart met de initiatiefase met als doel om in Q2 2025 samen met de leverancier de planning voor de modernisering van de Omzetbelasting vast te stellen.
- Op 1 juli jl. heeft de stuurgroep Modernisering Omzetbelasting de planning vastgesteld. Hiermee is de initiatiefase afgerond.
- In de planning zijn de volgende tijdslijnen vastgelegd voor de (werkende) implementatie van de OB-regelingen in het pakket Gentax (het pakket dat door de leverancier wordt gebruikt):
 - juli 2026 VAT-refund werkend geïmplementeerd;
 - juli 2027 de binnenlandse omzetbelasting, intracommunautaire processen en de NL-KOR (kleine ondernemersregeling) werkend geïmplementeerd;

¹ Voor een overzicht van het verloop van de gunningsfase en van de onderdelen van de aanbestedingsfase, te weten de voorbereidende fase, de selectiefase en de dialoofase verwijzen we naar de voortgangsinformatie nr. 32 en 33.

- juli 2028 EU BTW e-commerce/ One Stop Shop en EU-KOR werkend geïmplementeerd.
- Wanneer in 2027 het proces van de Binnenlandse omzetbelasting is geïmplementeerd in Gentax, ontstaat er ruimte voor de ontwikkeling en implementatie van nieuw beleid. Ruimte voor nieuw beleid (zoals bv. de VIDA-regeling) moet afgewogen worden ten opzichte van de nieuwe wetgeving die reeds wordt voorbereid. Het blijft in de tussentijd mogelijk om jaarlijks (parameter-) aanpassingen met beperkte impact uit te voeren.
- De Tweede Kamer wordt in de eerstvolgende stand van zakenbrief geïnformeerd over de vastgestelde planning. De planning is eveneens opgenomen in de Hoofdboodschap van de keten OB die met de staatssecretaris is gedeeld.
- De stuurgroep heeft op 24 september 2024 akkoord gegeven op de opbouw van een minimum viable product (MVP) voor de regie-organisatie in het programma en op een gefaseerde aanpak voor het vervolg. Met het MVP is een eerste ervaring opgedaan in de praktijk binnen het programma om professioneel met leverancier samen te werken. De regie wordt verder uitgewerkt en vormgegeven binnen het programma.
- Op 1 juli 2025 heeft de stuurgroep akkoord gegeven op de vervolgaanpak voor de regie-organisatie met een geplande datum voor borging in de lijnorganisatie van 1 januari 2027.
- De regie-organisatie is bedoeld om de samenwerking met de externe leverancier goed in te richten en te besturen. Hiermee wordt ook invulling gegeven aan het advies van AcICT: "Integreer de beoogde regie-organisatie in het programma". Het ketenbestuur OB, het kernteam Veranderopgave en de ketentafel OB blijven, conform de Nota besturing OB domein van januari 2023, operationeel en verantwoordelijk voor de andere initiatieven en onderwerpen binnen de Keten OB (zoals e-Commerce) en OB prioritering. Zij worden op reguliere basis geïnformeerd over het programma Pakketoplossing OB.

buiten verzoek

buiten verzoek

buiten verzoek

Exceptie register planning programma pakketoplossing

Laatste wijziging in bestand 2/12/24

NR.	NAAM EXCEPTIE	FASE	DATUM	BESCHRIJVING	IMPACT
1	Borging 1-1-26	Voortraject	1/13/2023	N.a.v. de vraag van de stas over de borging van 1-1-2026 is besloten het voortraject te versnellen. Door te alleen te focussen op de documenten die nodig waren voor de start van de selectiefase is het gelukt om de publicatie datum van de selectieleidraad (start selectiefase met publicatie op tendered) naar voren te halen.	Initiele planning (afgegeven eind december 2022) start selectiefase: 19/6/23 wordt: Start selectiefase: 14/5/23. Deze versnelling heeft impact op de rest van de mijlpalen in de planning.
2	Bezwaartermijn	Selectiefase	4/5/2023	Uit de juridische validatie is gebleken dat de 10 kalenderdagen die bedacht waren voor de duur van de bezwaartermijn niet proportioneel zijn naar de omvang en complexiteit van de aanbesteding. Na overleg is de bezwaartermijn verlengt met 10 extra kalenderdagen naar in totaal 20 kalenderdagen.	Initiele planning (einde selectiefase & start dialoofase) 13/7/23 -> Nieuwe planning voor behalen mijlpaal 3/8/23
3	Verlenging verificatiefase selectie pakketoplossing OB	Selectiefase	7/27/2023	De selectiefase van de aanbesteding OB is afgerond en de 5 inschrijvers zijn hierover geïnformeerd. De 3 geselecteerde leveranciers hebben te voldoen aan een aantal administratieve verplichtingen, de zgn. verificatie. De verificatiefase is noodzakelijk om de selectiefase formeel af te ronden, hierna kan worden gestart met de dialoofase. Tijdens de verificatie wordt gecontroleerd of de bewijsstukken die door de geselecteerde leveranciers zijn aangeleverd aan de daaraan gestelde criteria voldoen.	Na beoordeling bleek dat geen van de 3 gegadigden volledig de juiste stukken heeft ingediend, veelal gaat het om stukken van onderaannemers die niet gevestigd zijn in de Europese Unie. • Om de gegadigden de gelegenheid te geven alsnog de juiste bewijsstukken aan te leveren wordt de verificatiefase met 4 weken verlengd. Dit om te voorkomen dat de geselecteerde partijen afgewezen moeten worden vanwege formaliteiten. • De formele afronding van de selectie vindt plaats nádat de verplichte stukken zijn aangeleverd en gecontroleerd. Hiermee wordt de selectie fase voltooid. Dit heeft echter een opschortende werking voor het starten van de dialoofase. • De verlenging van de verificatiefase betekent dat er een vertraging optreedt in het moment van starten van de dialoofase. De start van de dialoofase verplaatst van 3 naar 25 augustus 2023. • De impact van deze vertraging wordt in kaart gebracht en zal leiden tot aanpassingen in de planning voor de dialoofase.
4	Actualisatie planning dialoofase. Dialoofase N.a.v. uitgewerkt PVA (met expertise van Eraneos)	Dialoofase	8/3/2023	De afgelopen periode is met alle betrokkenen gewerkt aan een plan van aanpak voor de dialoofase en de gunningsfase. Als basis hiervoor geldt een door Eraneos gehanteerde best practice voor de aanbestedingsstrategie Concurrentie Gerichte Dialoog. Afstemming heeft plaatsgevonden met de vanuit de directies betrokken deelnemers.	Uit het Plan van aanpak en de nu opgestelde detailplanning van de dialoofase blijkt dat de initieel geplande datum voor definitieve gunning niet haalbaar is. De initieel geplande definitieve gunning van 14 mei 2024 verschuift naar 13 augustus 2024. Zie schema op pagina 3. Op het opgestelde Plan van Aanpak en de bijbehorende planning vindt een review plaats door Quality Assurance buiten het programma. Gartner voert deze review uit. Bij aanvang van de dialoofase, op 29 augustus, worden het plan van aanpak en de planning besproken met de leveranciers. Het is mogelijk dat dit nog leidt tot aanpassingen.

5	Aanpassing tijdpad Aanbesteding OB (exceptie 5)	Dialogfase	Apr-24	De nu lopende fase, de dialogfase, kent een langere doorlooptijd dan was voorzien (acht weken). Op basis van voortschrijdend inzicht zal ook de gunningsfase een langere doorlooptijd kennen (5,5 weken). Met deze nota wordt u hierover geïnformeerd en wordt de herziene planning weergegeven.	• Bovenstaande leidt tot een langere doorlooptijd van de gunningsfase met 5,5 weken. De initiële planning van de definitieve gunning op 14 augustus 2024 is nu gepland op 18 november 2024.
6	Extrastap in gunningsfase	Gunningsfase	Nov-24	Op maandag 28 oktober 2024 is, conform planning, op TenderNed, een besloten platform, de voorlopige gunningsbeslissing van de aanbesteding Pakketoplossing OB gepubliceerd. Tijdens de hierop volgende bezwaarperiode van 20 kalenderdagen is van de afgewezen gegadigde een reactie ontvangen.	• Met het toesturen van deze reactie start een volgende (wettelijke) reactietermijn van 20 kalenderdagen conform de aanbestedingsregels. • Het tijdpad tot de definitieve gunning ziet er nu als volgt uit: - o 27 november 2024 – Toesturen reactie op brief aan gegadigde; - o 17 december 2024 – Einde reactie- en bezwaarperiode voor gegadigden;
7		Implementatie	20-Feb-26	De geplande datum voor de integratie- en end-to-end testen wordt niet gehaald. Om die reden is de livegang van rollout 1 van modernisering OB in het Paasweekend niet meer haalbaar. De herijkte planning van de livegang wordt opnieuw vastgesteld in de stuurgroep OB van woensdag 25 februari.	De impact op geplande trainingen en freeze-moment wordt nu in kaart gebracht. De start van de definitieve fase van rollout 2 (OB-NL) verandert niet, mogelijk start deze zelfs eerder. Daarover volgt nader bericht.
	Herijking planning uitrol 1 VAT				

Baseline planning



nota

Herijking planning uitrol 1 VAT refund (exceptie 7)

Aanleiding

Na afronding van de aanbesteding in maart 2025 is voor de implementatie van het programma modernisering OB in juli 2025 de planning voor de implementatiefase vastgesteld. Op dat moment is de start van de implementatie van de VAT refund regeling (uitrol 1) gepland in het weekend van 5 april 2026 (paasweekend). Dit is om diverse redenen niet haalbaar. In deze nota lichten we dit toe en gaan we in op de inmiddels aangepaste (herijkte) planning voor uitrol 1.

De leerpunten uit de afgelopen periode worden meegenomen in de voorbereiding en planning van uitrol 2 en 3.

Kern

- De planning van uitrol 1: VAT refund is aangepast van april naar juni 2026.
- De aangepaste plandatum uitrol 1: VAT refund is 26 – 28 juni 2026. In deze planning zitten nog onzekerheden. De komende weken vinden nadere analyses plaats met de betrokkenen om commitment op de acties en de doorlooptijd te verkrijgen. Hiervoor zijn inmiddels afspraken gemaakt.
- De aanpassing van de plandatum naar 26 – 28 juni 2026 valt binnen de extern gecommuniceerde afspraken.
- De noodzaak voor de aangepaste planning komt voort uit de volgende oorzaken:
 - Mede vanwege de geopolitieke situatie zijn extra maatregelen genomen en nog te nemen op de plaatsing van de OB-systemen in het datacenter van de Belastingdienst. Als gevolg hiervan moeten ook meerdere koppelvlakken van en naar de OB-systemen worden aangepast. De aansluiting van Generiek Toegangs Management (GTM) op de OB-systemen zit op het kritieke pad van de planning met een geplande (extra) doorlooptijd van 6 weken. Ook is er vertraging op de realisatie van de koppelvlakken naar de Message Queue (MQ) en Datapower.
 - Het gevolg hiervan is dat de integratie- en end-to-end testen later kunnen starten dan in de initiële planning was opgenomen.
 - Het testen van de beveiliging (penetratietesten) is uitgebreid. Door het later beschikbaar komen van de benodigde koppelvlakken rondom de OB-systemen worden deze penetratietesten in iteraties uitgevoerd. De doorlooptijd wordt hierdoor langer en de uitvoering kost meer capaciteit. Echter, door deze iteratieve aanpak kunnen bevindingen uit de iteraties direct worden opgepakt.

Toelichting

Extern zijn de volgende data voor implementatie van de OB-regelingen gecommuniceerd.

Datum

20 februari 2026

- Uitrol 1: juli 2026 VAT refund werkend geïmplementeerd;
- Uitrol 2: juli 2027 de binnenlandse omzetbelasting, intracommunautaire processen en de NL-KOR (kleine ondernemersregeling) werkend geïmplementeerd;
- Uitrol 3: juli 2028 EU BTW e-commerce/ One Stop Shop en EU-KOR werkend geïmplementeerd.

Op de volgende pagina is de ganttchart met de aangepaste planning gevoegd.



5.1.2i