

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doelstelling	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Moderniseringdoelstelling OB	5
1.3 Beoogde effecten	5
Hoofdstuk 2. Functionals	9
2.1 Dienstverlening Ondernemer	9
2.2 Tax & Trace	13
2.3 Transactieverwerking	14
2.4 Middelgericht Toezicht en overige werkstromen	20
2.5 Gebruikers	21
2.6 Gegevensbeheer- en diensten	22
2.7 Beheer en Besturing	25
Hoofdstuk 3. Architecture	29
3.1 Architectuur	29
3.2 Koppelbaarheid	32
3.3 Platform	33
3.4 Informatiebeveiliging	34
Hoofdstuk 4. Business etiquette	42
4.1 Business Etiquette	42
Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI).....	43
5.1 Klimaat & Milieu	43
5.2 Circulair	43
5.3 Social return	44
5.4 Ketenvaerwoordelijkheid	45
Hoofdstuk 6. Juridische kaders	47
Hoofdstuk 7. Prijsstelling	48
7.1 Algemene eisen ten aanzien van Prijzen.....	48
7.2 Toelichting Prijzenformulier.....	48
7.3 Indexering Prijs	50
7.4 Facturatie.....	52
7.5 Elektronisch factureren en e-facturatie.....	52
7.6 Procedure Aanvullende Overeenkomsten.....	53

Hoofdstuk 8. Realisatie-, Migratie- en Implementatiefase	55
8.1 Inleiding	55
8.2 Voorbereiding Opdrachtgever	55
8.3 Doelstelling Voortbrenging	55
8.4 Scope	55
8.5 Uitgangspunten	57
8.6 Afhankelijkheden.....	58
8.7 Aanpak en fasering	59
8.8 Planning en effort.....	60
8.9 Activiteiten en verantwoordelijkheden	61
8.10 Stakeholders en besturingsmodel	64
8.11 Stuurgroep en kernteam.....	66
8.12 Projectteams	67
8.13 Werkwijze en tooling	68
8.14 Analyse en Ontwerp	69
8.15 Informatiebeveiliging en privacy	70
8.16 Installatie	70
8.17 Configuratie	71
8.18 Integratie.....	72
8.19 Migratieaanpak	73
8.20 Datamigratie	79
8.21 Test en Acceptatie	81
8.22 Implementatie	84
8.23 Communicatie	84
8.24 Opleidingen.....	84
8.25 Documentatie	86
8.26 Nazorg	87
8.27 Inrichting en overdracht Onderhoud en Support.....	87
Hoofdstuk 9. Operationele fase	89
9.1 Diensten	89
9.2 Organisatie en werkwijze	89
9.3 Regie organisatie	90
9.4 Product Diensten Catalogus.....	93
9.5 Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedure..	93
9.6 Beschikbaarheid	94
9.7 Capaciteit.....	95

9.8 Performance	95
9.9 Kwetsbaarheden	95
9.10 Service window	97
9.11 Servicedesk	98
9.12 Incidentmanagement	99
9.13 Problem management	101
9.14 IT service management systeem	101
9.15 Change & Release management	101
9.16 Configuratiemanagement	102
9.17 Housing	103
9.18 Gebruiksbeheer m.b.t. pakketoplossing	105
9.19 Functionaliteitenbeheer	106
9.21 Rapportage	106
9.22 Logistieke kaders	107
9.23 Continuity management (AB)	107
9.24 Backup & Restore	109
9.25 Continuous Improvement	109
9.26 Kaders voor Retransitie	110

Dit document beschrijft de eisen en Wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Concurrentiegerichtte dialoog IUC22-036 IT Omzetbelasting. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Dialloogdocument.

Hoofdstuk 1. Doelstelling

1.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de moderniseringsdoelstelling die de Opdrachtgever heeft in het kader van de modernisering van de OB Oplossing en de beoogde effecten.

1.2 Moderniseringdoelstelling OB

Het doel is de modernisering van de ICT-systemen van het proces Omzetbelasting (OB), zodat Ondernemers en Belastingdienst in de toekomst goed ondersteund blijven bij het invoeren en verwerken van Aangiften en andere werkstromen.

Bovendien wil de Belastingdienst in staat zijn om veranderingen in wet- en regelgeving sneller en efficiënter te implementeren. Een wendbare en toekomstbestendige organisatie van OB is daarom één van de strategische prioriteiten binnen de Belastingdienst.

De modernisering van de ondersteuning van de OB processen moet het doorvoeren van nieuwe en veranderde wetgeving weer mogelijk maken voor de huidige en nieuwe OB-regelingen. De inzet en inrichting van de nieuwe ondersteuning moet qua functionaliteit, Wendbaarheid en configureerbaarheid zodanig zijn dat deze aantoonbaar de strategische doelstellingen van de Belastingdienst en het domein OB kan ondersteunen voor (tenminste) de OB-regelingen.

1.3 Beoogde effecten

De Opdrachtgever voorziet een aantal effecten met de modernisering van de ICT-systemen van het proces Omzetbelasting.

De mate waarin onderstaande beoogde effecten meetbaar gerealiseerd worden bepaalt het succes waarmee de moderniseringsopgave voldoet aan de doelstellingen van de Opdrachtgever.

#1	Nieuwe en veranderde wetgeving in acceptabele tijdstermijnen en tegen acceptabele kosten kunnen worden doorgevoerd (conform de gewenste tijdstermijnen geformuleerd in de Domein-architectuur).
#2	De technische schuld wordt gereduceerd.
#3	Acute continuïteitrisico's zijn verdwenen of gemitigeerd en de Continuïteit van de OB-processen weer op gewenst niveau kan worden gegarandeerd.
#4	Een hogere automatiseringsgraad ontstaat (geen onnodige manuele werkzaamheden).
#5	Ondersteuning voor de Medewerkers verbetert.
#6	Druk op de IV-organisatie vermindert.
#7	De basis wordt gelegd voor het in de toekomst kunnen verbeteren van digitale interactie en dienstverlening voor bedrijven.
#8	De basis wordt gelegd voor het in de toekomst kunnen verbeteren van de compliance van betalingen en Aangiften.
#9	Onderhoudskosten significant verminderen.

De Belastingdienst werkt in de voorbereiding op de voortbrengingsfase aan de uitwerking van businessbaten. Deze businessbaten zijn de onderliggende toegevoegde waarde en knelpunten binnen de organisatie die onder de negen primaire hoog-over beoogde effecten vallen. Deze baten dienen als input voor het batenrealisatieplan.

Toelichting per beoogd effect

#1 - Nieuwe en veranderde wetgeving in acceptabele tijdstermijnen en tegen acceptabele kosten kunnen worden doorgevoerd (conform de gewenste tijdstermijnen geformuleerd in de Domein-architectuur)

De Belastingdienst wil in staat zijn om veranderingen in wet- en regelgeving sneller te implementeren. Dit moet zich in de ondersteuning van processen uiten in een wendbaar systeem.

Wendbaarheid is het gemak waarmee bedrijfsprocessen of systemen aangepast kunnen worden aan veranderende omstandigheden. Wendbaarheid uit zich deels in een flexibel productontwerp (een makkelijk aanpasbaar bedrijfsproces, door runtime beheerde parameters, door eindgebruikers aanpasbare bedrijfsregels of rapporten).

In de reguliere voorbrenging gelden de onderstaande indicatieve doorlooptijden voor verschillende typen wijzigingen. Deze doorlooptijden omvatten alle wijzigingen die we binnen de Belastingdienst moeten doorvoeren.

- Toedelingsregels (productiebesturing) 2 weken
- Organisatie/autorisatiestructuur 1 maand
- Rekenregels en constanten 3 maanden
- Nieuwe grondslagen bestaande stroom 6 maanden
- Nieuwe grondslagen in nieuwe stroom 9 maanden

De Belastingdienst verwacht dit beoogde effect te kunnen meten aan de hand van:

- Verhoogd aanpassingsvermogen ICT landschap voor nieuw of gewijzigd beleid
- Tijdig aanpassen van business processen en uitingen bij wijzigingen

#2 – Technische schuld wordt gereduceerd

Met de moderniseringsopgave wil de Belastingdienst de technische schuld in de ondersteuning van de verwerkingsprocessen mitigeren en in de toekomst voorkomen.

#3 – Acute continuïteitsrisico's zijn verdwenen of gemitigeerd en de Continuïteit van de OB-processen weer op gewenst niveau kan worden gegarandeerd

De Belastingdienst verwacht de Continuïteit en de robuustheid van de OB Oplossing te kunnen meten aan de hand van:

1. De beoordeling van continuïteitsrisico's en mitigerende maatregelen,
2. Het aantal Incidenten dat binnen de systemen van de OB zorgt voor issues,
3. Het aantal problemen dat zich voordoet,
4. Het aantal changes zonder Service verlies,
5. Een hoge Beschikbaarheid van het systeem.

#4 – Een hogere automatiseringsgraad ontstaat (geen onnodige manuele werkzaamheden).

De Belastingdienst gaat er vanuit dat de mate waarin de processen geautomatiseerd en zonder manuele werkzaamheden worden verwerkt, verhoogd naar aanleiding van de in gebruik name en volgen van de standaard (werk)procesinrichting van de OB Oplossing.

De Belastingdienst verwacht dit beoogde effecten te kunnen monitoren aan de hand van:

- Een verhoogd percentage van het totaal aantal Aangiften dat automatisch wordt verwerkt. Ook wel het verlagen van het percentage functionele uitval,
- Het automatiseren van Beheer en onderhoudswerkzaamheden. Beheersmatige en ontwikkelwerkzaamheden zo veel mogelijk geautomatiseerd.

#5 – de ondersteuning voor de Medewerkers verbeterd.

De Belastingdienst verwacht dat met de Voortbrenging van de OB Oplossing, de ondersteuning voor de Gebruikers verbeterd.

Eisen m.b.t. functionaliteit voor de Gebruiker van de OB Oplossing staan beschreven in hoofdstuk 2, Functionals.

#6 – Druk op de IV-organisatie vermindert

De Belastingdienst verwacht dat de Voortbrenging van de OB Oplossing en het verantwoordelijk stellen van de Inschrijver voor Beheer & Onderhoud een positieve impact zal hebben op de huidige druk op de IV-organisatie.

De Belastingdienst verwacht de verlaging van de druk op de IV-organisatie te kunnen meten aan de mate waarin gebruik wordt gemaakt van eigen IV-capaciteit voor het beheren en onderhouden van de processen binnen de OB. De druk op de IV-organisatie is mede ontstaan door de grote afhankelijkheid van de business partijen aan de IV-organisatie voor relatief kleine parametrizeerbare aanpassingen.

#7 – de basis wordt gelegd voor het in de toekomst kunnen verbeteren van digitale interactie en dienstverlening voor bedrijven.

De Belastingdienst bewaakt de Kwaliteit van de digitale interactie met de klant bijvoorbeeld door er voor te zorgen dat de klant alleen de informatie te zien krijgt die voor hem of haar relevant is. Daarbij is de soort informatie en de wijze waarop die wordt aangeboden, consistent over alle kanalen. De klantreis is hierin ononderbroken.

Eisen m.b.t. functionaliteit voor de Ondernemer worden in hoofdstuk 2, functionals, beschreven.

#8 – de basis wordt gelegd voor het in de toekomst kunnen verbeteren van de compliance van betalingen en Aangiften.

Vanuit Belastingdienst onderdeel KI&S zijn hieronder een aantal voorbeelden gegeven waar verbeteringen rondom de compliance van betalingen en Aangifte mogelijk zijn, omdat het risico bestaat op een vermindering van het klantcontact;

Digitale interactie en compliance

KI&S zorgt ervoor dat de klant zelf zijn zaken met de Belastingdienst kan regelen. De OB Oplossing moet ononderbroken en intuïtief de mogelijkheid bieden om de digitale interactie met de Ondernemer te verbeteren, het aangifte- en betaalverzuim en het callaanbod richting de BelastingTelefoon te verlagen, namelijk:

- het doen, wijzigen en betalen van de Aangifte, het bezwaar maken tegen een naheffingsaanslag, het inzien van relevante Gegevens (bijvoorbeeld over geldende regelingen zoals de KOR, openstaande en ingediende Aangiftes, de status van ingediende Aangiftes, nog reeds te betalen / ontvangen bedragen, openstaande bezwaren en uitspraak op bezwaren).
- Om Ondernemers te notificeren (via een manier naar keuze) op het moment dat de Aangifte is klaargezet, het moment dat de deadline eraan komt en het moment dat de deadline net verstreken is maar de coulanceweek nog loopt.
- Dat Ondernemers zowel direct na het doen van de Aangifte als op een later tijdstip hun betaling makkelijk en snel kunnen regelen via het aangifteportaal en een breed geaccepteerde manier van betaling zoals iDeal, zodat zij geen Gegevens (bedrag, betalingskenmerk, rekeningnummer) hoeven over te nemen of in te vullen in hun internetbankieromgeving.

#9 – De onderhoudskosten van de OB Oplossing verminderen significant.

De Belastingdienst verwacht dat de onderhoudskosten van de OB Oplossing significant verminderen met de Voortbrenging van de OB Oplossing.

De Belastingdienst verwacht de verlaging van de onderhoudskosten van de ondersteuning van de OB-processen te kunnen meten aan de hand van de kosten zoals afgegeven in het Prijzenformulier.

In de Initiatie- en definitiefase van de Voortbrenging worden de huidige beoogde effecten en eventuele toevoegingen in een gezamenlijk batenrealisatieplan uitgewerkt, waaraan het succes van de moderniseringsopgave kan worden gemonitord en bijgestuurd.

UE1	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen in de Initiatie- en definitiefase gezamenlijk een batenrealisatieplan op met een definitie van de meetbaar beoogde effecten.
-----	---

Hoofdstuk 2. Functionals

Dit hoofdstuk beschrijft de functionele eisen en Wensen die de Opdrachtgever heeft ten aanzien van de OB Oplossing. De Opdrachtgever stelt de Ondernemer centraal, bedrijven krijgen een passende behandeling, zowel in de **dienstverlening** als in het Toezicht. De **Ondernemers (H2.1)** moeten eenvoudig aan hun verplichtingen kunnen voldoen en de toegevoegde waarde van de nieuwe OB Oplossing kunnen ervaren. De Opdrachtgever wil de Ondernemer graag een beter inzicht geven in haar/zijn Gegevens, verplichtingen en de status van zijn Transacties door middel van **Tax&Trace (H2.2)**. Dat inzicht gebruikt de Opdrachtgever om intern een Transactie te kunnen volgen. Op basis van de verwerkte Gegevens kunnen fiscale besluiten genomen worden (Tax).

De basis voor de real-time raadpleegbare informatie vormt de **Transactieverwerking (H2.3)**, het primaire proces van de Omzetbelasting. Naast de automatische en handmatige Transactieverwerking vindt er ook **middelgericht Toezicht** plaats en zijn er **overige werkstromen (H2.4)** waarin niet kennisintensieve behandeling plaats vindt. Heel belangrijk is dat de groep **Gebruikers (H2.5)**, die dagelijks in het primaire proces werkzaam zijn, maximaal door de OB Oplossing ondersteund worden.

Daarnaast zijn er een aantal ondersteunende diensten, waaronder **Gegevensbeheer- en diensten (H2.6)**, waarbij het gaat om de mogelijkheden om Gegevens uit te wisselen met de Raakvlakken, om een goede Kwaliteit van de Gegevens in de OB Oplossing te waarborgen en Gegevens gearhiveerd en geschoond kunnen worden. **Beheer en Besturing (H2.7)** is ook een belangrijke ondersteunende dienst. De OB Oplossing moet over voldoende functionaliteiten beschikken waarmee Functioneel Beheer het primaire proces kan bewaken op juistheid, volledigheid en tijdigheid door het kunnen monitoren, analyseren, herstellen en besturen van de Transactieverwerking en functionaliteiten.

In dit document staat de gewenste situatie en de bijbehorende Gunningseisen (GUE) en Uitvoeringseisen (UE) per onderwerp geformuleerd.

In het kader van de uitvoering van deze opdracht is het van groot belang dat de Opdrachtnemer zorg draagt voor de Realisatie van alle in de scope genoemde regelingen in paragraaf 2.1 van de Gunningsleidraad. Op een aantal plekken in dit hoofdstuk wordt de nadruk gelegd op de uitvoering van een regeling door het opnemen van een regeling in een specifieke eis. Dit betekent dit niet dat de overige (aspecten van de) regelingen minder belangrijk zijn. Het opnemen van deze eis dient enkel om duidelijk te maken dat deze aspecten in het huidige systeem niet optimaal functioneren en dat extra aandacht hierop nodig is om misverstanden te voorkomen. Alle regelingen moeten met evenveel zorg en precisie worden Gerealiseerd.

In dit hoofdstuk en alle volgende hoofdstukken komt u de termen Gegevens, (Persoons)Gegevens en Persoonsgegevens tegen. In het geval van Gegevens en (Persoons)Gegevens kan het hier om Persoonsgegevens gaan. Wanneer Persoonsgegevens gebruikt wordt dan is het zeker dat het om Persoonsgegevens gaat.

2.1 Dienstverlening Ondernemer

Onder dienstverlening Ondernemer bedoelen we het ondersteunen en faciliteren van de Ondernemer bij het voldoen aan zijn verplichtingen, zowel digitaal als telefonisch. Daarin willen we juiste informatie verstrekken en betrouwbaar zijn. Ondernemers kunnen hiervoor gebruik maken van twee methoden: het portaal van de Opdrachtgever of via eigen boekhoudsoftware dat via System-to-System (S2S) met de Opdrachtgever communiceert.

Wanneer een Ondernemer zijn omzetbelastingzaken via het portaal wil regelen, wordt hij vanuit MBDZ doorgeleid naar het portaal van de OB Oplossing.

UE2	De OB Oplossing biedt de Ondernemer de mogelijkheid om op een juiste wijze, de benodigde Gegevens in één keer goed, aan zijn wettelijke verplichtingen te kunnen voldoen.
-----	---

GUE1	De Ondernemer kan voor alle Omzetbelasting zijn betalingen op één plek afhandelen.
------	--

Toelichting: dit is vanuit business perspectief het uitgangspunt. Het kan zijn dat op de achtergrond andere applicaties of generieke voorzieningen worden aangeroept, maar daar merkt de Ondernemer niets van.

Het huidige niveau van dienstverlening blijft in de OB Oplossing minimaal gehandhaafd door middel van de volgende Uitvoeringseisen:

UE3	De grafische vormgeving en content in het portaal van de OB Oplossing is qua vorm en stijl gelijk aan de huidige vorm en stijl van MBDZ.
-----	--

UE4	De OB Oplossing biedt voor de de Ondernemer in het portaal van de OB Oplossing op één plek inzage in een actueel en volledig OB-Klantbeeld met inbegrip van één overzicht aan welke regelingen hij deelneemt, en alle verplichtingen en acties.
-----	---

UE5	De OB Oplossing voorziet in de mogelijkheid van geautomatiseerde controles (zowel in het portaal van de OB Oplossing als bij S2S) waaraan de ingediende formulieren worden getoetst voordat deze door de Opdrachtgever in behandeling worden genomen. Zo is het voor de Ondernemer bij het invullen direct duidelijk of het formulier juist is ingevuld. Voldoet de Aangifte niet, dan wordt de Ondernemer hiervan op de hoogte gesteld.
-----	--

GUE2	De Ondernemer kan formulieren in het portaal van de OB Oplossing tussentijds opslaan, afdrukken, verwijderen, navigeren naar eerdere en latere pagina's en voortgang inzien.
------	--

UE6	De OB Oplossing biedt Ondernemers een ononderbroken klantreis. Ondernemers kunnen binnen één omgeving alle OB-zaken afhandelen. Dit betekent op zijn minst: • middels single sign-on vanaf MBDZ kunnen navigeren naar het portaal van de OB Oplossing. • makkelijk kunnen switchen naar een andere relevant middel • direct betalen na Aangifte • de proces flow in het portaal van de OB Oplossing is logisch en opvolgend zonder dat een ondernemer 'verdwaalt'.
-----	---

UE7	De OB Oplossing vraagt Ondernemers direct na het indienen van de Aangifte via het portaal van de OB Oplossing of zij hun Aangifte willen betalen met de hiervoor aangeboden betalingsmethodes, waaronder in ieder geval iDeal tot de mogelijkheden behoort.
-----	---

GUE3	De OB Oplossing faciliteert dat Ondernemers op een later tijdstip hun OB Aangifte kunnen betalen met de daarvoor aangeboden betalingsmethodes (in ieder geval iDeal) via het portaal van de OB Oplossing én via MBDZ.
------	---

GUE4	De OB Oplossing biedt ter verbetering van de dienstverlening van de Ondernemer de mogelijkheid om gebruik van het portaal van de OB Oplossing te analyseren.
------	--

GUE5	De Ondernemer wordt gefaciliteerd met afhankelijkheden tussen regelingen. Verplichtingen en acties worden helder weergegeven, zodat de Ondernemer daaraan kan voldoen.
------	--

Bijvoorbeeld de afhankelijkheid van rubriek 3 en 4 in de Aangifte OB en de verplichting in de regeling ICP /ICV.

GUE6	De OB Oplossing ondersteunt het aanvragen van een vergunning Fiscale Vertegenwoordiging voor de BTW met daarbij een ondersteuning voor het stellen van een fiscale zekerheid.
------	---

Op dit moment ontbreekt de ondersteuning voor het stellen van fiscale zekerheid ten behoeve van de Fiscale Vertegenwoordiging.

Gegevens

De Ondernemer kan met behulp van een portaal van de OB Oplossing en via System to System (S2S) (niet limitatief) toegang krijgen tot zijn Gegevens en deze wijzigen.

GUE7	De Ondernemer kan Gegevens zelf aanpassen waarvan de OB Oplossing de bron is. Voor de Gegevens waarvan de bron buiten de OB Oplossing ligt, wordt de Ondernemer verwezen naar de bron waar de aanpassing gedaan kan worden.
------	---

GUE8	De Ondernemer kan zijn aangiftegegevens en de daarbij behorende verplichting eenvoudig wijzigen, conform wet- en regelgeving.
------	---

GUE9	De OB Oplossing biedt naast het faciliteren van S2S uitwisseling van Gegevens ook een portaal voor Fiscaal Dienstverleners waarin zij het volledige OB-Klantbeeld van al hun cliënten gepresenteerd krijgen. Hierin worden ook de bijbehorende openstaande acties getoond en kunnen deze acties stapel- en batchgewijs worden afgehandeld.
------	--

GUE10	De Ondernemer kan (buitenlandse) Gemachtigde autoriseren middels het portaal om namens hem/haar acties uit te voeren in het portaal van de OB Oplossing. Dit kan per regeling of onderdeel daarvan. Deze personen hebben enkel toegang tot en inzicht in de taken waarvoor zij door de Ondernemer zijn aangesteld. De OB Oplossing sluit hiervoor aan op identificatie- en autorisatiemodule van de Opdrachtgever. Het is voor de Opdrachtgever inzichtelijk welke partijen zijn gemachtigd. Ook buitenlandse Gemachtigden kunnen via ketenmachtiging toegang krijgen.
-------	--

Met een ketenmachtiging kan een Gemachtigde namens zijn cliënten inloggen in MBDZ. Voor Gemachtigden die geen KvK nummer hebben (omdat zij bijv. in het buitenland zijn gevestigd), is echter nog niet ingekleed dat zij ook e-Herkenning kunnen aanvragen. Deze Gemachtigden komen dus niet aan hun ketenmachtiging en kunnen hierdoor niet namens hun cliënten inloggen in MBDZ.

GUE11	De Ondernemer kan een rapportage opvragen waarmee hij inzage krijgt in diens Gegevens die de OB Oplossing van hem bewaart, het gebruik van deze Gegevens en het delen van zijn Gegevens.
-------	--

GUE12	De OB Oplossing kan de via S2S ontvangen Gegevens presenteren in het portaal van de OB Oplossing en meenemen in het totale OB-Klantbeeld van de Ondernemer.
-------	---

Communiceren

Zowel de Ondernemer als de Opdrachtgever kunnen contact initiëren. De Ondernemer kan contact zoeken met behulp van een portaal van de OB Oplossing, via S2S en per telefoon (niet limitatief). De Gebruiker of de OB Oplossing kan informatieberichten sturen naar de Ondernemer.

GUE13	De OB Oplossing biedt mogelijkheden in het portaal van de OB Oplossing om hulp te kunnen ontvangen met extra uitleg bij invoervelden en regelingen.
-------	---

GUE14	De OB Oplossing biedt de Ondernemer de mogelijkheid om persoonlijk ingestelde notificaties te ontvangen, bijvoorbeeld via sms, e-mail en/of overige kanalen, waardoor hij statusinformatie kan ontvangen maar ook tijdig wordt herinnerd aan openstaande acties.
-------	--

Bijvoorbeeld: het doen van Aangifte OB, van een opgave ICP en van een betaling.

GUE15	Het portaal van de OB Oplossing biedt een mogelijkheid om digitale post te ontvangen.
-------	---

GUE16	De Ondernemer kan op het portaal van de OB Oplossing een overzicht zien van de correspondentiegeschiedenis, zoals brieven, telefonische contactmomenten en andere contactmomenten.
-------	--

GUE17	Het portaal en alle formulieren in de OB Oplossing kunnen in meerdere talen en ieder geval in het Nederlands en Engels worden gepresenteerd.
-------	--

GUE18	De OB Oplossing biedt de Ondernemer de mogelijkheid om Verzoeken te doen voor de in de OB van toepassing zijnde regelingen. <i>Bijvoorbeeld vergunningen voor regelmatige invoer (art.23) en marge regeling.</i> De OB Oplossing kan de status van de aanvraag (ontvangen, in behandeling, afgerond) en het genomen besluit (toegekend, afgewezen) tonen in het OB-Klantbeeld.
-------	---

GUE19	De OB Oplossing biedt mogelijkheden om (service)berichten naar de Ondernemer te sturen. Dit kunnen geautomatiseerde berichten zijn naar aanleiding van een retourcode of handmatige berichten over de verwerking van Transacties.
-------	---

GUE20	De OB Oplossing kan gedetailleerde afhandelingsberichten genereren per te behandelen zaak en deze inzichtelijk maken voor de Ondernemer.
-------	--

W1	Inschrijver toont op basis van antwoordplate Functionaliteit (hoofdstuk 2 in Bijlage 5) de "Gebruiksvriendelijkheid voor de Ondernemer" op basis van de gegeven situaties (1, 2, 3 en 4). Dit aan de hand van een uitleg met (I) beelden (filmpjes en/of screenshots) en (II) een stappen beschrijving hoe elk van de gegeven situaties op basis van standaard en een voorgestelde procesinrichting door de Ondernemer kunnen worden uitgevoerd.
----	--

2.2 Tax & Trace

Tax & Trace is een manier om zowel Transacties als de daarop genomen fiscale besluiten real-time te volgen. Het traceren van een Transactie kan op elk gewenst moment zowel door de Ondernemer als de Gebruiker gedaan worden. Zowel de Ondernemer als de Gebruiker zien bij het traceren van een Transactie in ieder geval dezelfde informatie. Aanvullend kan een Gebruiker meer (technische) details zien.

GUE21	De OB Oplossing logt alle stappen in de verwerkingsprocessen waarmee de route van een Transactie getraceerd kan worden in het proces, om daarmee de logistieke voortgang, juistheid en tijdigheid te kunnen meten.
-------	--

UE8	De OB Oplossing kan meetpuntinformatie aanbieden aan Raakvlakken binnen het Van Klant Tot Klantproces (VGTK).
-----	---

GUE22	Het is mogelijk om met behulp van een uniek traceernummer een Transactie te traceren in de OB Oplossing. • Indien een Transactie via het portaal van de OB Oplossing wordt geïnitieerd, dan wordt dit unieke traceernummer door de OB Oplossing aangemaakt. • Indien een Transactie via S2S wordt geïnitieerd, dan wordt het nummer buiten de OB Oplossing aangemaakt. Vervolgens kan de OB Oplossing dit nummer overnemen en binnen het systeem gebruiken. • Beide varianten worden ondersteund door de OB Oplossing. Dit unieke nummer wordt te allen tijde gebruikt in communicatie naar Raakvlakken.
-------	---

GUE23	De Gebruiker heeft in de OB Oplossing inzage in gedetailleerde Gegevens van de Ondernemer. De Ondernemer ziet een aggregatie daarvan. Het is voor Gebruiker helder welke informatie aan de Ondernemer gepresenteerd en gecommuniceerd wordt (extern) en welke Gegevens alleen voor intern gebruik zijn.
-------	---

GUE24	Bij het inzenden van een Transactie via het portaal van de OB Oplossing wordt onweerlegbaar vastgesteld dat het bericht is ingezonden, wie het bericht heeft ingezonden (voor welke belanghebbende), op welk moment het bericht is ingezonden en wat de inhoud van het bericht is. Daarnaast wordt vastgelegd via welk kanaal is ingezonden, de software waarmee het bericht is aangemaakt en het IP-adres waarvan het bericht is ingestuurd. Na het verzenden van de Transactie is deze in PDF formaat te downloaden. Op de algemene pagina van het portaal van de OB Oplossing is te zien dat de Transactie is verzonden.
-------	---

Trace

De Ondernemer kan op het portaal van de OB Oplossing de status van zijn ingediende Transactie opvragen. Er wordt hem een trace getoond waaraan hij kan zien wat de status is van zijn ingediende Transactie en wat het procesverloop is. De Ondernemer kan ook terugkijken in de historie van zijn Transacties.

De Gebruiker kan op elk gewenst moment een Transactie in de geautomatiseerde en handmatige verwerkingsprocessen traceren. Om een betere ondersteuning te geven bij het helpen van de Ondernemer of bijvoorbeeld het oplossen van een (Ver)Storing, is het mogelijk voor de Gebruiker om meer details van de Transactie in te zien.

GUE25	Zowel de Gebruiker als de Ondernemer hebben – naast de inzage in het OB-Klantbeeld van de Ondernemer – inzage in de statusinformatie, het (verwachte) procesverloop en de verwachte afhandeltijd van een (historische) Transactie in de OB Oplossing.
GUE26	De Gebruiker kan in de OB Oplossing op elk gewenst moment een (historisch) Transactie traceren en daarbij details (technisch, functioneel, uitwisseling met Raakvlakken) van de Transactie inzien.
GUE27	De OB Oplossing biedt inzicht in zijn deel van de totale verwerking van het klant-tot-klant proces, zowel voor de Ondernemer als de Gebruiker.
GUE28	In de OB Oplossing kan getoond worden wie, wanneer, wat gedaan heeft in de Transactieverwerking.

Tax

Het gaat hier om het kunnen traceren van een fiscaal besluit dat genomen is bij het verwerken van een Transactie. Daarbij is het inzichtelijk waarom de besluiten zijn genomen, gekoppeld aan de trace. De fiscale besluiten en openstaande financiële verplichtingen kunnen ingezien worden door daartoe geautoriseerde Gebruikers.

UE9	De OB Oplossing biedt de Ondernemer en de Gebruiker overzicht en inzicht in alle OB-informatie met betrekking tot fiscale processen waarin fiscale besluiten kunnen worden genomen: ▪ Er kan een financieel overzicht worden getoond met alle berekende bedragen behorend bij één Aangifte, inclusief eventuele bijbehorende aanpassingen, boetes, rente en aanslagen. ▪ Er kan in één overzicht getoond worden waar en waarom fiscale besluiten, door wie en wanneer zijn genomen. En welke daarvan op welk moment naar de Ondernemer zijn gestuurd.
GUE29	De OB Oplossing biedt de Ondernemer inzicht in openstaande financiële verplichtingen en de mogelijkheid om hier op eenvoudige wijze aan te voldoen.

2.3 Transactieverwerking

De Transactieverwerking start door het indienen van een Transactie door de Ondernemer en eindigt wanneer deze resultaat ontvangen heeft van de Opdrachtgever.

Bij het uitvoeren van Omzetbelasting wetgeving moet de Opdrachtgever met de nieuwe inrichting van de OB Oplossing de onderstaande processen regelingonafhankelijk en geautomatiseerd uit kunnen voeren:

- Ontvangen en behandelen van Registraties, inclusief eventuele afwijzing;
- Ontvangen en behandelen van Verzoeken en vragen;
- Ontvangen en behandelen van gewijzigde registratiegegevens (inclusief beëindigen);
- Uitnodigen tot het doen van Aangifte;
- Klaarzetten van Aangiften (incl. vullen van reeds bekende Gegevens);
- Ontvangen en behandelen van ingediende Aangiften;
- Opleggen van beschikkingen op basis van een signaal vanuit Toezicht;
- Communicatie met EU-lidstaten;
- Ontvangen en behandelen van gewijzigde Aangiften;

- Ontvangen en behandelen van suppleties;
- Ontvangen en behandelen van bezwaren en beroepen;
- Vaststellen van verzuim, kunnen versturen van herinneringen en opleggen van verzuimboete;
- Opleggen van naheffingsaanslagen;
- Betalingsherinnering versturen;
- Berekenen van Belastingrente;
- Uitwerpen van te behandelen zaken op basis van Business Rules.

Dit is niet het overzicht van onze huidige bedrijfsprocessen, deze zijn opgenomen in Bijlage I Ven zijn regelingspecifiek.

De procesverwerking van de verschillende regelingen volgt hetzelfde procespatroon. Daarbinnen zitten verschillen, welke tijdens de fase van Voortbrenging in business regels verder uitgewerkt worden.

GUE30 De OB Oplossing kan alle Transacties geautomatiseerd afhandelen.

Het uitgangspunt is dat de OB Oplossing alle Transacties geautomatiseerd kan afhandelen. Dat biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om zelf te kiezen om bepaalde Transacties uit te laten vallen of uit te werpen. Uitval is dan niet het gevolg van een beperkingen in de automatisering, zoals momenteel het geval is.

GUE31 De OB Oplossing kan op basis van verschillende criteria, bijvoorbeeld type Transactie of welke regeling, de binnenkomende Transactie herkennen en initieert daarvoor de juiste afhandeling.

GUE32 De OB Oplossing biedt de mogelijkheid om op basis van verschillende criteria, bijvoorbeeld per Klantgroep of regeling, of een combinatie daarvan te kiezen voor verschillende verwerkingswijzen, zoals stuksgewijs, gestapeld, batches.

GUE33 De OB Oplossing kan Transacties near real-time verwerken, binnen een in te stellen bandbreedte.

GUE34 De Ondernemer krijgt near real-time antwoord/reactie op een ingediende Transactie, waarbij de status van de verwerking in de OB Oplossing altijd inzichtelijk is.

GUE35 De OB Oplossing is in staat een Verzoek tot vorming en wijzigingen in de samenstelling van de fiscale eenheid OB direct bij het invoeren real time te verwerken.

- De OB Oplossing biedt alle functionaliteiten voor het registreren, wijzigen en beëindigen van subnummers, fiscale eenheden OB, ondernemerscodes en zelfstandige belastingplicht voor de OB.
- Ook het beoordelen van Verzoeken hiertoe worden ondersteund.
- Bij (latere) wijzigingen in de fiscale eenheid OB houdt de OB Oplossing de vorige samenstelling(en) van de fiscale eenheid OB per tijdvak bij. De historie blijft 5 jaar zichtbaar.

UE10 De OB Oplossing kan nieuwe analyses en inzichten, op basis van data gedreven werken, uit een extern pakket verwerken. De Business Rules in de Transactieverwerking in de OB Oplossing kunnen met behulp van die nieuwe inzichten geoptimaliseerd worden.

Hier is een apart goedkeuringsproces voor beschikbaar.

Valideren

Bij het verwerken van Transacties is het van belang om de binnenkomende Gegevens en uitgaande Gegevens te controleren op kwaliteit en juistheid. Hiervoor worden Transacties gevalideerd. De controles op kwaliteit van de Gegevens vinden zo vroeg mogelijk in het VKTK plaats. Deze validaties worden uitgevoerd voordat een Transactie in behandeling wordt genomen.

GUE36 De OB Oplossing biedt de mogelijkheid om op één plaats validaties te definiëren die in de gehele OB Oplossing, dus ook in het portaal en bij S2S, gebruikt kunnen worden.

GUE37 De OB Oplossing kan de Gegevens die Ondernemers in het aangifteformulier invullen vóór het indienen van een Transactie verifiëren.

GUE38 De OB Oplossing biedt de mogelijkheid om validaties aan S2S software aan te bieden zodat S2S software ook vóór het indienen van Transacties de Gegevens kunnen verifiëren.

GUE39 De OB Oplossing kan via S2S ontvangen Gegevens direct controleren (bijvoorbeeld via rekenhulpen) en valideren en waar nodig terugkoppeling geven via de S2S aangiftesoftware.

GUE40 Alle ontvangen berichten van de Raakvlakken moeten gevalideerd worden voordat deze aan de Transactieverwerking worden aangeboden. Eventueel onjuist ontvangen berichten kunnen (automatisch) afgewezen worden.

UE11 Validaties uit verschillende regelingen kunnen met elkaar verbonden worden zodat de Gegevens uit verschillende Aangiftes gecontroleerd kunnen worden.

Bijvoorbeeld: ICP opgaaf en OB-NL Aangifte.

Automatische verwerking

Bij het automatisch verwerken zorgt de OB Oplossing ervoor dat alle binnenkomende Transacties zonder menselijke handelingen worden afgehandeld. De Opdrachtgever streeft ernaar om alle processen volledig automatisch te laten verwerken en om daarmee het handmatige werk zo veel mogelijk te voorkomen.

GUE41 De OB Oplossing zorgt ervoor dat Transacties en/of de verwerking ervan op basis van Business Rules gevalideerd en gestuurd worden naar de juiste afhandeling, handmatig of geautomatiseerd.

UE12 De Transactieverwerking kan (real-time) met externe systemen Gegevens uitwisselen. Dit betekent dat vanuit de OB Oplossing vraag en antwoord met een andere applicatie kan plaatsvinden.

UE13 Het volledig OB-Klantbeeld is toegankelijk voor de OB Oplossing bij de automatische verwerking zodat juiste beslissingen genomen kunnen worden.

GUE42	De OB Oplossing kan Aangiften verwerken met een belastbaar bedrag van > 1.000.000.000 (1 miljard).
GUE43	Het overschrijden van procestermijnen wordt in de OB Oplossing automatisch gesignaleerd.
GUE44	De OB Oplossing kan burgers zonder bedrijf als Ondernemer aanmerken. <i>NB: dit is in Nederland zo ingericht om bijvoorbeeld intracommunautair handelen met vervoersmiddelen mogelijk te maken.</i>
UE14	Indien een belastingplichtige van Omzetbelasting plicht overgaat naar Omzetbelasting vrijstelling (door de KOR), vervalt in de OB Oplossing de verplichting om periodieke Aangiften in te dienen door de belastingplichtige. Omgekeerde situatie wordt ook ondersteund.
UE15	Indien een belastingplichtige gebruik maakt van de omzetbelastingvrijstelling, voor welke regeling dan ook, moet er altijd de mogelijkheid bestaan om een incidentele Aangifte in te sturen.
UE16	De Gegevens over deelnames en meldingen/Aangiften in een OSS-regeling kunnen door de OB Oplossing actueel en in historie worden gedeeld met de andere lidstaten.
GUE45	Een binnenkomend correctieverzoek moet gekoppeld zijn aan het oorspronkelijk teruggaafverzoek.

Handmatige verwerking

Een Transactie kan in plaats van een automatische verwerking in bepaalde situaties, als daar behoefte aan of noodzaak toe is, ook handmatig verwerkt worden door een Gebruiker. Indien automatische verwerking onverhoopt niet mogelijk is, zal een Transactie handmatig door Uitvalbehandeling worden opgepakt. Op basis van Business Rules kunnen Transacties bewust Uitgeworpen worden naar handmatige verwerking door een behandelaar.

Bij het handmatig behandelen van zaken worden onderstaande werkzaamheden uitgevoerd:

- Toevoegen van Gegevens aan de Transactie of Ondernemer
- Toevoegen van informatie over de behandeling aan het dossier. Deze informatie wordt alleen intern gebruikt bij Opdrachtgever.
- Indienen van Verzoeken aan Ondernemer over aan te leveren stukken.
- Opleggen van naheffingsaanslagen
- Samenstellen en opmaken van brieven op basis van vooraf beschikbaar gestelde tekstblokken.
- Uitnodigen tot doen van Aangifte

GUE46	De OB Oplossing biedt mogelijkheden om via (tijdelijk) in te stellen Business Rules, Transacties uit de automatische verwerking te kunnen uitwerpen, zodat hierop handmatig door een Gebruiker controle kan plaatsvinden.
GUE47	Transacties in de handmatige behandeling kunnen in de OB Oplossing geprioriteerd, gepland en gestuurd worden.

Werkvoorraadbeheer:

Verschillende Gebruikers op één of meerdere kantoren hebben toegang tot een werkvoorraadbak. In zo'n werkvoorraadbak kunnen eventueel meerdere subbakken of wachtrijen bevatten.

Het werk kan naar een werkvoorraadbak gepushed worden en Gebruikers kunnen het werk uit een werkvoorraadbak halen (pull). Managers kunnen prioriteit aan bepaalde taken geven. Indien Capaciteit beperkt is bij een bepaald onderdeel kunnen bestaande en nieuwe taken eenvoudig (geautomatiseerd of handmatig) naar een andere werkvoorraadbak gestuurd worden, indien de andere teams op basis van in te stellen criteria daar tijd daarvoor hebben.

UE17	Handmatig te behandelen Transacties kunnen in de OB Oplossing geautomatiseerd naar bevoegde Gebruikers, eventueel op verschillende kantoren, gestuurd (push) worden op basis van verschillen criteria, zoals bijvoorbeeld Capaciteit. Het toekennen kan ook altijd handmatig.
------	---

UE18	De Gebruikers kunnen het werk uit de werkvoorraadbak halen (pull).
------	--

UE19	Transacties kunnen in de OB Oplossing geautomatiseerd herverdeeld worden. Dit kan ook altijd handmatig.
------	---

GUE48	De Gebruiker heeft de mogelijkheid om in de OB Oplossing zaken over te dragen aan andere Gebruikers en andere groepen van Gebruikers.
-------	---

GUE49	In de OB Oplossing kunnen prioriteitsniveaus worden ingesteld waarmee de Uitworp wordt bestuurd. Hiermee kan voorrang worden gegeven binnen het geselecteerde werk en kan ander werk worden gestald c.q. tijdelijk geparkeerd.
-------	--

Een Uitvoerende Directie wil een geconfigureerde prioriteitstelling zelf aanpassen en daarmee prioriteit geven aan Uitworp van een regeling wanneer de beschikbare Capaciteit, de belangen en de kantoor situatie hier om vragen (denk aan ziekte/posten overhevelen/ meer relevante Uitworp in een andere regeling/ grotere belangen etc). Door het voorrang geven van een andere regeling wordt de andere Uitworp tijdelijk geparkeerd.

GUE50	De Gebruiker heeft de mogelijkheid om in de OB Oplossing handmatig bepaalde Gegevens van een Ondernemer of een Transactie aan te passen.
-------	--

GUE51	De Gebruiker kan voor alle OB-regelingen in de OB Oplossing klantafspraken vastleggen en raadplegen.
-------	--

Bijvoorbeeld rondom vergunningen, de aangiftefrequentie, overige Verzoeken en toezeggingen van de Ondernemer om een suppletie in te dienen.

GUE52	De Gebruiker kan handmatig meerdere naheffingsaanslagen, verminderingen en teruggaafbeschikkingen in de OB Oplossing opstellen.
-------	---

GUE53	De behandeling van Uitval en Uitworp voor alle OB-regelingen wordt in de OB Oplossing ondersteund middels een workflowmanagementsysteem. Dit systeem biedt de verschillende uitvoerende directies de mogelijkheid tot toedeling op meerdere lagen/dimensies (bijv. dienstonderdeel, kantoor, team, Medewerker).
-------	---

GUE54	De behandeling van Uitval en Uitworp voor alle OB-regelingen wordt in de OB Oplossing ondersteund middels een systeem voor zaakbeheer/administratie, met de mogelijkheid om behandelverslagen conform geldende wet- en regelgeving vast te leggen en in te zien.
GUE55	Ontvangen bewijsstukken kunnen in de OB Oplossing geautomatiseerd worden vastgelegd in het zaakdossier en zijn raadpleegbaar voor de Gebruiker.
GUE56	De Gebruiker kan in de OB Oplossing handmatig bewijsstukken vastleggen.
GUE57	De Gebruiker heeft de mogelijkheid om vanuit de OB Oplossing te communiceren met de Ondernemer door middel van het versturen van (standaard)brieven.
UE20	De Gebruiker wordt in de OB Oplossing voorzien van relevante informatie voor de betreffende werkstroom om een signaal vanuit Toezicht effectief en adequaat te kunnen behandelen. <i>Bijvoorbeeld: herkomst signaal, (eerdere) aangiftegegevens, verzuim, lopende bezwaren.</i>
UE21	De door een Gebruiker genomen beslissing kan getoetst worden door een tweede of derde Gebruiker, bijvoorbeeld een manager, voordat de beslissing definitief wordt volgens het vierogenprincipe.
UE22	Gevallen van Uitval en Uitworp moeten, na behandeling, in de OB Oplossing (in bulk) kunnen worden teruggegeven aan de automatische verwerking.
UE23	De OB Oplossing kan uitgeworpen Transacties alsnog, op basis van Configureerbare criteria, (in bulk) geautomatiseerd afdoen.
GUE58	De OB Oplossing dient de mogelijkheid te hebben om een binnenkomend Verzoek af te handelen en vervolgens te kenmerken zodat hij voor de volgende keer Uitgeworpen moet worden ter behandeling.
UE24	De Gebruiker ontvangt een melding in de OB Oplossing zodra er een voor de zaak relevante nieuwe Transactie binnenkomt. <i>Bijvoorbeeld een nieuwe Aangifte door de Ondernemer of een bezwaarschrift.</i>
UE25	De Gebruiker kan de Ondernemer in de OB Oplossing uitstel verlenen voor het doen van Aangifte en eventuele andere Transacties.
GUE59	De OB Oplossing biedt de mogelijkheid om een signaal te versturen en te ontvangen waardoor de invordering wordt gepauzeerd en hervat.
GUE60	De OB Oplossing kan Business Rules toepassen op de inhoud van formulieren, bijvoorbeeld om te kijken naar een overschrijding van de grenswaarde van de omzet voor deelname aan de KOR.
UE26	De OB Oplossing biedt de mogelijkheid om in de toekomst te integreren met een (separate) capaciteitsmanagementapplicatie/tool.

GUE61	De OB Oplossing kan voor de diverse regelingen omgaan met verschillende tijdslijnen, bijv. OSS, OB-NL, EU-KOR, en verschillende meetpunten zoals het moment van de melding en acceptatie. De waarheid van Gegevens kan worden beheerst door op te slaan op welk moment de Gegevens geldig zijn of waren.
GUE62	De OB Oplossing kan van een verzonden naheffingsaanslag een exacte kopie printen ten behoeve van bezwaar of andere procedures in binnen- of buitenland.
UE27	Binnen OSS is het noodzakelijk dat inzichtelijk is wat de initiële verschuldigdheid van de MSCON Aangifte was. • <i>Per tijdvak, per regeling, per Ondernemer, inclusief de daarop gedane positieve dan wel negatieve correcties door de Ondernemer.</i> • <i>Ook de opgelegde naheffingen/verminderingen door de inspecteur zijn zichtbaar, enkel wanneer deze een raakvlak heeft met de verschuldigdheid van de Aangifte, dus niet als deze zien op de betaling.</i> <i>Er is zichtbaar wat de actuele stand van een tijdvak is, dat de verschuldigdheid niet door nul zakt, en dat Aangiftes met correcties in de juiste volgorde van tijdvakken verwerkt worden.</i>

2.4 Middelgericht Toezicht en overige werkstromen

5.1.2i	
--------	--

GUE63	Alle huidige processen die worden uitgevoerd voor de Omzetbelasting worden in de OB Oplossing ondersteund met workflowmanagement, de OB Oplossing biedt de mogelijkheid om toekomstige processen daaraan toe te voegen.
GUE64	De OB Oplossing ondersteunt de behandeling middels een systeem voor zaakbeheer/administratie.
GUE65	De OB Oplossing voorziet in functionaliteit om signalen voor diverse werkstromen op een eenvoudige en overzichtelijke wijze aan te bieden aan de diverse regiokantoren.
GUE66	De OB Oplossing voorziet in de mogelijkheid om een samenhangende landelijke regie te voeren op de werkstromen.

Toelichting: op dit moment wordt enkel landelijk regie gevoerd per werkstroom.

GUE67	De OB Oplossing biedt de mogelijkheid om op basis van bepaalde parameters zelf signalen te genereren voor toezichtprocessen.
-------	--

Bijvoorbeeld door het periodiek genereren en aanbieden van signalen met betrekking tot aangifteverzuim.

UE28	In de OB Oplossing kan geautomatiseerd geregeld worden dat de quarantaine periode voor de KOR en OSS door de Opdrachtgever wordt uitgevoerd en wordt gehandhaafd.
GUE68	De OB Oplossing biedt de mogelijkheid om bij een auditsignaal de verdere afhandeling voor een Ondernemer volledig of deels te bevriezen. Bij een bezwaar wordt er dan bijvoorbeeld geen nieuwe Aangifte of bezwaar meer in behandeling genomen voor dat tijdvak.
UE29	De OB Oplossing kan toezichtssignalen van Raakvlak DF&A ontvangen, de verwerking van Transacties op basis van deze signalen pauzeren en na uitkomst van behandeling eventueel geheel afvoeren.

2.5 Gebruikers

Onder Gebruikers vallen de functionaliteiten voor de Gebruikers waarmee zij hun werk uit kunnen voeren. In dit hoofdstuk staan de requirements benoemd die voor alle Gebruikers gelden.

GUE69	De OB Oplossing biedt de Gebruiker op één plek inzage in het volledige OB-Klantbeeld van een Ondernemer, waar alle verplichtingen en acties, alsook de voortgang/status zichtbaar is.
GUE70	De Gebruiker kan op basis van uitgebreide filtering Gegevens van de Ondernemer (of entiteit) en regeling specifieke Gegevens samenstellen ten behoeve van analyse en behandeling.
GUE71	De Gebruiker kan op een eenvoudige wijze, en op verschillende manieren, contact leggen met de Ondernemer. De OB Oplossing gebruikt daarbij de juiste (contact)Gegevens behorend bij de specifieke Transactie.
GUE72	Alle correspondentie met de Ondernemer kan in de OB Oplossing worden opgeslagen bij de onderhanden Transactie en de correspondentiegeschiedenis kan worden geraadpleegd door de Gebruiker.
UE30	De gebruikersfunctionaliteiten in de OB Oplossing moeten aansluiten of aanpasbaar zijn naar de behoefte van de Gebruiker.
GUE73	De Gebruiker kan in de OB Oplossing op eenvoudige wijze hulpmiddelen benaderen om contextgerelateerde informatie te vinden met betrekking tot zijn werkzaamheden.
GUE74	De OB Oplossing biedt een zoekfunctie waarmee de Gebruiker gericht OB-Gegevens kan ophalen op basis van één of meerdere zoektermen.
GUE75	In de OB Oplossing is het mogelijk om als Gebruiker je beschikbaarheid aan te geven voor toewijzen van werk (werkvoorraadbeheer).
UE31	Terugkerende handmatige taken moeten in de OB Oplossing geautomatiseerd kunnen worden.

GUE76	De toezichtprocessen worden in de OB Oplossing ondersteund met adequate managementinformatie in de vorm van stuur- en verantwoordingsdashboards voor iedere werkstroom. De informatie is inzichtelijk op verschillende lagen/dimensies zoals medewerkerniveau, kantoorniveau, procesniveau.
GUE77	De OB Oplossing moet de afscherming van (Persoons)Gegevens van kwetsbare groepen, zoals VIP's, inregelen op basis van een service die BVR beschikbaar stelt.
UE32	De OB Oplossing biedt operationele managementinformatie, die door de Gebruiker en Functioneel Beheer aangepast en geëxporteerd kan worden in verschillende standaard formaten.
W2	Inschrijver toont op basis van antwoordplate Functionaliteit (hoofdstuk 3 in Bijlage 5) de "Gebruiksvriendelijkheid voor de Gebruiker" op basis van de gegeven situaties (1, 2 en 3). Dit aan de hand van een uitleg met (I) beelden (filmpjes en/of screenshots) en (II) een stappen beschrijving hoe elk van de gegeven situaties op basis van standaard en een voorgestelde procesinrichting door de Gebruiker kunnen worden uitgevoerd.

Autorisatie

Aan Gebruikers kan op basis van functie en verantwoordelijkheden toegang worden verleend tot bepaalde tot functionaliteiten en Gegevens.

GUE78	In de OB Oplossing is door middel van autorisaties toegang tot de OB Oplossing, schermen en gegevensobjecten ingeregeld.
GUE79	In de OB Oplossing wordt toegang tot Gegevens verleend door middel van het autoriseren op rol en gegevensobject. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het toevoegen, bewerken, verwijderen of alleen lezen van Gegevens.
GUE80	De autorisatiematrix in de OB Oplossing kan door Functioneel Beheer Geconfigureerd worden.
GUE81	In de OB Oplossing is een autorisatirol beschikbaar met alle rechten op alle gegevensobjecten, deze wordt tijdelijk toegekend aan een functioneel beheerder bij nood en in de fase van Voortbrenging om fouten in Gegevens direct te herstellen.

2.6 Gegevensbeheer- en diensten

Gegevensbeheer focust zich op de verwerking van Gegevens waarbij datakwaliteit van groot belang is. Met behulp van Gegevensleveringen zal de OB Oplossing Gegevens kunnen communiceren met andere applicaties.

Gegevensbeheer

Dit betreft het beheersen van de wijze waarop Gegevens worden verwerkt in de OB Oplossing en het kunnen aantonen van de kwaliteit van de Gegevens.

UE33	De Registratie van Ondernemers kan worden geïnitieerd binnen de OB Oplossing, maar wordt in alle gevallen uitgevoerd door CAP Klantgegevens in BVR.
------	---

UE34	Voor verzending van post, of voor het samenstellen van een pdf die in een portaal wordt geplaatst, moet het adres worden opgehaald uit BVR.
------	---

Toelichting: Het is mogelijk dat er binnen BVR adressen aanwezig zijn die een hogere prioriteit hebben in de adresseringsvolgorde dan de OB-specifieke adressen. Het ophalen van de actuele adressen wordt uitgevoerd door O&M d.m.v. de voorziening MKM.

UE35	De opslag en verwerking van Gegevens is in de OB Oplossing 100% betrouwbaar, integer, juist en volledig.
------	--

Toelichting: de juistheid van de Gegevens in de OB Oplossing is afhankelijk van de kwaliteit van de Gegevens in de bronadministraties.

GUE82	De OB Oplossing kan door middel van rapportages aantonen dat de Gegevens in de OB Oplossing accuraat, compleet, consistent en integer zijn, niet dubbel opgeslagen zijn en voldoen aan het juiste formaat.
-------	--

GUE83	De OB Oplossing zorgt ervoor dat wijzigingen in Gegevens waarvan de OB Oplossing de bronadministratie is direct beschikbaar gesteld kunnen worden aan afnemende Raakvlakken.
-------	--

GUE84	Het gegevenslandschap is in de OB Oplossing zodanig ingericht dat Metadata bij Gegevens wordt vastgelegd.
-------	---

GUE85	De OB Oplossing moet beschikken over instelbare schonings- en archiveringsmechanismen die voldoen aan de wetgeving met betrekking tot archief en AVG.
-------	---

GUE86	De OB Oplossing kan gebruik maken van een specifiek referentienummer dat gebruikt wordt binnen VAT Refund en gekoppeld is aan één VAT Refund teruggaveverzoek.
-------	--

Het is belangrijk om te kunnen **'tijdreizen'** en zo in te zien welke Gegevens geldig waren op welk moment. De eis van traceerbaarheid geldt voor alle besluiten, omdat we een besluit willen kunnen toelichten, als daar door betreffende burger of bedrijf om wordt gevraagd en om bij veranderingen van feiten en regels met terugwerkende kracht, de impact daarvan te kunnen bepalen.

GUE87	De OB Oplossing kan alle Gegevens en wijzigingen daarop tijdsgebonden vastleggen.
-------	---

UE36	Gegevens kunnen in de OB Oplossing met terugwerkende kracht of met een toekomstige ingangsdatum worden gewijzigd, bv. deelname aan regeling.
------	--

Auditlogging

Het gebruik van de OB Oplossing wordt gelogd om aan te kunnen tonen wie, wat, wanneer, gedaan heeft.

GUE88	Elke wijziging aan en inzage van Gegevens wordt in de OB Oplossing gelogd, inclusief handelende actor en tijdsaanduiding (in milliseconden).
-------	--

GUE89	De OB Oplossing biedt inzicht in welke Gegevens, wanneer, door wie verwerkt zijn, wat de verwerking inhield en waarom dit is gedaan.
-------	--

Persoonsgegevens	Een buiten de OB Oplossing geaggregeerde journaalpost is aan de hand van betalingsverplichting en heffingsbesluit herleidbaar naar de bron.
------------------	---

GUE90	De inzage tot logging van Gegevens kan in de OB Oplossing op basis van functie of rol ingeregeld worden.
-------	--

Gegevensdiensten

Onder gegevensdiensten verstaan we het leveren en ontvangen van Gegevens aan Raakvlakken. Voorbeelden van gegevensleveringen zijn:

- Gegevens over automatisch en handmatige Transactieverwerkingen inclusief de gewijzigde objecten ten behoeve van Analytics.
- Log bestanden leveren ten behoeve van Operations Intelligence
- Synchronisatie met Belastingdienst Centrale Persoonsadministratie (BVR)
- Levering van Gegevens aan het CBS.
- Risicobepaling op basis van Selectiemodel bij DF&A in opdracht van MKB/GO/K&E Buitenland.
- Het ontvangen van betaalinformatie van Raakvlak Innen en betalingsverkeer
- Het leveren en ontvangen van Gegevens met betrekking tot autoriseren van Gebruikers van en aan het Raakvlak Logisch Toegangsbeheer.

UE38	De OB Oplossing kan alle benodigde informatie voor het doen van BI & Analytics via geautomatiseerde en ad-hoc (handmatig) leveringen aanbieden aan externe applicaties.
------	---

UE39	De OB Oplossing kan omgaan met de gegevensmodellen van de (externe applicaties van de) Belastingdienst. De Gegevens sluiten in beide richtingen qua betekenis op elkaar aan.
------	--

UE40	De OB Oplossing slaat originele ontvangen en verzonden berichten en Gegevens op en maakt deze raadpleegbaar voor Functioneel Beheer.
------	--

UE41	Voor de regelingen met grensoverschrijdend karakter voorziet de OB Oplossing in ondersteuning voor het daarvoor bestemde berichtenverkeer. De OB Oplossing maakt het mogelijk om berichten real-time en in batch te versturen en te ontvangen. Dit wordt ook vastgelegd in de OB Oplossing.
------	---

UE42	Er zullen in de toekomst op twee plekken (Persoons)Gegevens opgeslagen worden (OB Oplossing en Centrale Persoonsadministratie). <i>Toelichting: De OB Oplossing moet (Persoons)Gegevens uit de Centrale Persoonsadministratie gebruiken; Wijzigingen op die Gegevens worden doorgevoerd in de bronadministratie en doorgegeven aan de OB Oplossing.</i>
------	--

GUE91	De OB Oplossing moet in staat zijn om te gaan met sleutels die elders binnen of buiten de Belastingdienst zijn uitgereikt.
-------	--

Persoonsgegevens	Benodigde mutaties afkomstig van Raakvlakken moeten in de OB Oplossing verwerkt kunnen worden.
------------------	--

UE44	OB moet adressen aanleveren (volgens de geldende minimale eisen) aan CAP Klantgegevens. CAP Klantgegevens is verantwoordelijk voor adresstandaardisatie en -validatie. <i>Toelichting: OB-specifieke adressen worden beheerd binnen de OB Oplossing en doorgegeven aan CAP Klantgegevens.</i>
------	--

UE45	De OB Oplossing moet aanmelding van buitenlandse Ondernemers kunnen ontvangen en doorgeven aan CAP Klantgegevens, die de Ondernemer registreert.
GUE92	De OB Oplossing moet buitenlandse Ondernemers kunnen behandelen. Deze moeten in de OB Oplossing met hun kenmerken kunnen worden vastgelegd. O.a. in de adressering wordt rekening gehouden met de werkwijze van de Belastingdienst (zoals speciale tekens).
UE46	De OB Oplossing heeft toegang tot de actuele status van de betaling van een Aangifte of Aanslag (Raakvlak Innen en betalingsverkeer) ten behoeve van het uitvoeren van het primaire proces (o.a. het vaststellen van betaalverzuim, het vaststellen van de hoogte van (systeem)aanslagen) en het vullen van het OB-Klantbeeld.
UE47	De boekhouding van de Belastingdienst wordt gevoerd op basis van het wettelijk verplichte Verplichtingen-kasstelsel. De OB Oplossing levert de benodigde informatie. Zo geldt bijvoorbeeld dat alle goedgekeurde betalingsverplichtingen in de heffingsadministratie van de OB Oplossing in ieder geval worden doorgegeven in de inningsadministratie.
UE48	Het gebruik van middelen en componenten in de OB Oplossing is afgestemd tussen heffen, innen en financiële verantwoording.
UE49	Er kan aangetoond worden dat een datalevering volledig is (bijv. met hash-totalen en/of aantal rijen).
UE50	De OB Oplossing kan informatie ten behoeve van een standencontrole met de boekhouding beschikbaar stellen.

2.7 Beheer en Besturing

De verwerkingsprocessen in de OB Oplossing moeten door Opdrachtgever operationeel beheerd en bestuurd kunnen worden op juistheid, tijdigheid en volledigheid. De functionaliteiten die in dit hoofdstuk worden beschreven hebben toepassing op de werkzaamheden die de functioneel beheerder van Opdrachtgever uitvoert. Bij het operationeel beheren en besturen worden door de functioneel beheerder minimaal de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Beheren van regels die de Transactieverwerking kunnen beïnvloeden
- Beheren van bedrijfsinformatie welke gebruikt worden in de verwerkingsprocessen
- Beheren van configuratie-instellingen van verwerkingsprocessen
- Herstellen van foutsituaties en uitgevallen zaken
- Monitoren en verifiëren van de operationele processen
- (Bij)sturen van de verwerkingsprocessen
- Controleren gebruik en werking van de OB Oplossing
- Uitvoeren van kwaliteitscontroles door middel van operationele managementinformatie

Monitoren

Het monitoren van alle van-klant-tot-klant processen, inclusief inzage in detailinformatie, is essentieel om de voortgang van de verwerkingsprocessen te kunnen bewaken. Waar nodig kan tijdig worden ingegrepen.

UE51	De OB Oplossing biedt de mogelijkheid om real-time de status van verwerkingen van Transacties, processen en applicatie services te tonen waarbij het mogelijk is om deze operationele informatie aan te passen naar wens van de functioneel beheerder.
------	--

UE52	De OB Oplossing kan afwijkingen in de verwerking van Transacties, processen en applicatie detecteren en actief signaleren naar Functioneel Beheer.
GUE93	Bij afwijkingen in de verwerking van Transacties, processen en applicatie kan de OB Oplossing tonen welke (delen van) processen, Raakvlakken, regelingen en modules worden geraakt door de Verstoring.
GUE94	Er is informatie ten behoeve van een standencontrole met de boekhouding beschikbaar in de OB Oplossing.

Analyseren en Herstellen

Een verstoorde Transactieverwerking of een Transactie die uitgevallen is kan door Functioneel Beheer worden opgepakt voor analyse en herstel, we noemen dit dan een Geval. Een deel van de eisen ten aanzien van het analyseren van een Transactie staan beschreven in hoofdstuk 2.2 bij het onderwerp "Trace Opdrachtgever".

Bij het herstellen moet het mogelijk zijn om:

1. Een Transactie uit de automatische verwerking te halen voor handmatige verwerking
2. Een handmatige verwerking terug te geven aan het automatische proces (herinjectieI).

UE53	De OB Oplossing zorgt ervoor dat bij een enkelvoudige Verstoring (één opdracht, één geval, één stapel) de Transactieverwerking als geheel ongehinderd doorgang vindt.
GUE95	De verwerking van de processen kan in de OB Oplossing gestopt en gestart worden door de functioneel beheerder.
GUE96	De OB Oplossing kan Gevallen of een groep van Gevallen parkeren op basis van ingestelde regels, en op basis van het kiezen van een vervolgstap vrijgeven aan de Transactieverwerking.
GUE97	De OB Oplossing biedt herstelmogelijkheden bij een Verstoring door het kunnen herinjecteren of uit te de verwerking halen van een (groep) Geval(len) door de functioneel beheerder.
GUE98	De verwerking van een (groep) Geval(len) in de OB Oplossing moet(en) beïnvloed kunnen worden door (tijdelijk) het wijzigen van verwerkingsregels met behulp van selectiecriteria.
UE54	De functioneel beheerder heeft inzage in proces- en workflows zodat hij kan controleren of de OB Oplossing functioneert zoals het ontworpen is.
GUE99	De OB Oplossing biedt bij een Verstoring inzage in gedetailleerde informatie van het Geval van de Verstoring, voorzien van foutcode en reden en logt deze.
GUE100	De OB Oplossing zorgt ervoor dat na het ontvangen van een kennisgeving van een Raakvlak, een afgekeurde Transactie hersteld kan worden door Functioneel Beheer.

Wendbaarheid

Wendbaarheid is het gemak waarmee bedrijfsprocessen of systemen aangepast kunnen worden aan veranderende omstandigheden. Wendbaarheid uit zich deels in een flexibel

productontwerp, een makkelijk aanpasbaar bedrijfsproces, door runtime beheerde parameters, door Gebruikers aanpasbare Business Rules of rapporten.

UE55	De OB Oplossing maakt het mogelijk om wijzigingen vanuit wet- en regelgeving, beleid, processen en organisatie-inrichting op eenvoudige wijze door Gebruiker of Functioneel Beheer door te voeren in instellingen en Business Rules.
GUE101	Het aandeel van de doorlooptijd van de wijziging in de OB Oplossing is maximaal: • Toedelingsregels (productiebesturing): 1 Werkdag • Organisatie/autorisatiestructuur: 1 week • Rekenregels en constanten: 1 Werkdag • Nieuwe grondslagen bestaande stroom: 1 maand • Nieuwe grondslagen in nieuwe stroom: 3 maanden <i>NB: dit zijn de eisen ten aanzien van de OB Oplossing, de Opdrachtgever hanteert een langere doorlooptijd in verband met wettelijke en organisatorische wijzigingen.</i>
GUE102	De configuratie-instellingen zijn in de OB Oplossing over de verschillende omgevingen (OTA, verificatie en productie) uitwisselbaar en voorzien van versiebeheer.

Configureren

Aanvullend op "Wijzigingenbeheer", wordt onder Configuratie beschreven op welke manier de betreffende wijzigingen ingericht kunnen worden door een functioneel beheerder. Om het operationele proces niet te verstoren, kunnen de Configuratie wijzigingen in een Test- of Acceptatieomgeving doorgevoerd en geverifieerd worden om vervolgens beheerst door te voeren in het operationele proces.

UE56	De functioneel beheerder kan de verwerkingsprocessen en bijbehorende Business Rules, instellingen en validaties in de OB Oplossing eenvoudig aanpassen.
<i>Het Configureren van de OB Oplossing vindt plaats met inachtneming van H9.15 Change & Release management.</i>	
UE57	De OB Oplossing biedt de mogelijkheid om eenvoudig functionaliteiten toe te voegen aan het portaal en de formulieren van de OB Oplossing.
<i>Bijvoorbeeld een deels vooraf ingevulde Aangifte, nieuwe rubriek toevoegen, pop-up meldingen bij opmerkelijke invoer, meldingen wanneer er iets relevant is gewijzigd voor de Ondernemer.</i>	
UE58	De tekstuele content, kleine grafische aanpassingen en tekstblokken zijn in het portaal en op de formulieren van de OB Oplossing door de functioneel beheerder of in bepaalde gevallen door andere Gebruikers, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer aan te passen..
UE59	In de Transactieverwerking kunnen in de OB Oplossing controlepunten ingesteld worden (kwaliteitsborging, outputcontrole en tussen- en eindproducten).
UE60	Audittrails kunnen in de OB Oplossing worden ingesteld op alle handmatige en systeemtechnische, automatische handelingen.
UE61	Instellingen voor het overschrijden van procestermijnen kunnen in de Transactieverwerking in de OB Oplossing ingesteld en aangepast worden.

UE62	In de OB Oplossing kan Geconfigureerd worden dat bepaalde Transacties (tijdelijk) met een nieuwe of aangepaste set van Business Rules afgehandeld worden in de Transactieverwerking.
GUE103	De OB Oplossing biedt mogelijkheden om de meetpunten van een (groep) van Geval(len) te raadplegen, filteren, sorteren en te delen.
GUE104	Het is mogelijk in de OB Oplossing meetpunten in de procesverwerkingen toe te kunnen voegen of te verwijderen en de Gegevens die gelogd worden te Configureren.
UE63	In de OB Oplossing is het mogelijk om retourcodes bestemd voor Raakvlakken te Configureren.

Transitie

Voor het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen in de OB Oplossing als gevolg van lifecycle management, gebruikerswensen en incidentoplossingen moet de functioneel beheerder over een Test- en Acceptatieomgeving beschikken waarin hij de gewijzigde OB Oplossing kan toetsen op de gewenste veranderingen en de onverstoorde werking van de OB Oplossing. Bij deze toetsing wordt tevens gekeken naar de Impact op het operationele proces.

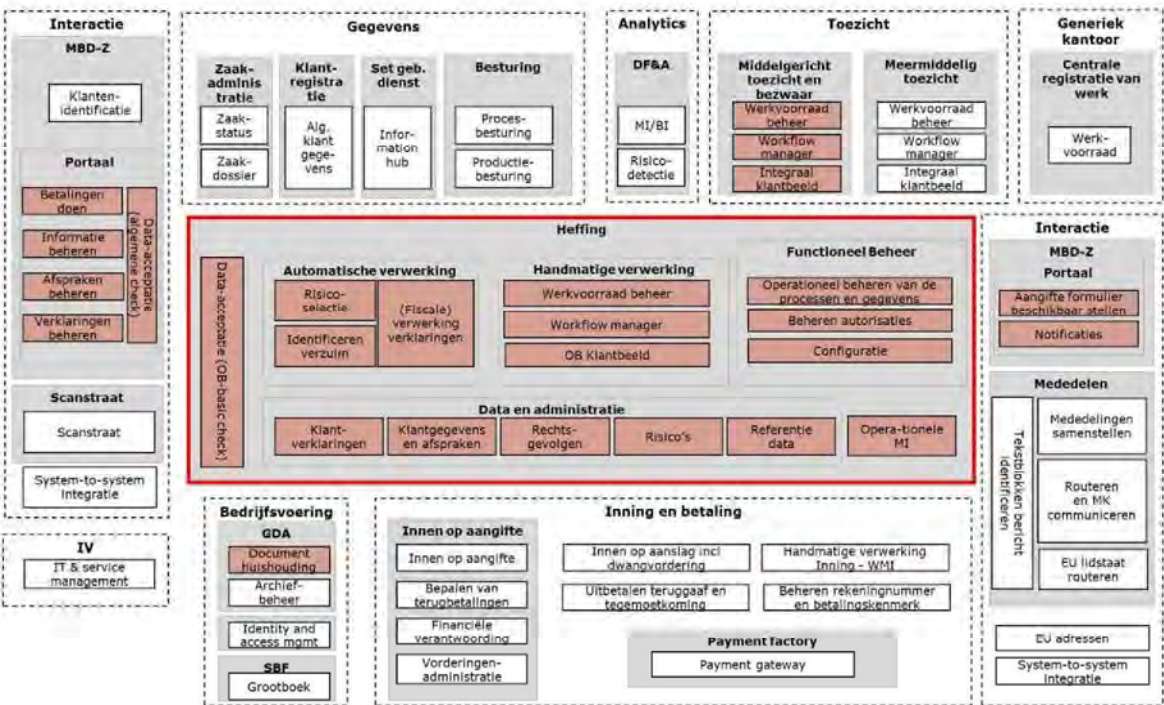
Na het accepteren van de wijziging begeleidt de functioneel beheerder de aangepaste OB Oplossing naar productie. Na Implementatie heeft de functioneel beheerder mogelijkheden om de werking te verifiëren en daarop het operationele proces vrij te geven.

UE64	Doorgevoerde wijzigingen in de OB Oplossing moeten in een (geïntegreerde) Acceptatieomgeving (geautomatiseerd) geverifieerd kunnen worden met door de business opgestelde testdata.
UE65	De wijzigingen in (Configuratie) instellingen en Business Rules kunnen in een Acceptatieomgeving van de OB Oplossing door Functioneel Beheer worden doorgevoerd en geverifieerd, voordat deze worden geëffectueerd in de Productieomgeving.
UE66	De OB Oplossing biedt mogelijkheden om de Acceptatieomgeving terug te zetten naar dezelfde (Configuratie) instellingen en Business Rules als de Productieomgeving.
UE67	De Test- en Acceptatieomgeving in de OB Oplossing ondersteunt de EU-testen die bij een Release van een EU-regeling dienen te worden doorlopen met de EU-test servers voorafgaand aan een productiegang van deze EU-regeling.
W3	Inschrijver toont op basis van antwoordplate Functionaliteit (hoofdstuk 4 in Bijlage 5) de "Gebruiksvriendelijkheid voor de functioneel beheerder" op basis van de gegeven situaties (1, 2 en 3). Dit aan de hand van een uitleg met (I) beelden (filmpjes en/of screenshots) en (II) een stappen beschrijving hoe elk van de gegeven situaties op basis van standaard en een voorgestelde procesinrichting door de functioneel beheerder kunnen worden uitgevoerd.

Hoofdstuk 3. Architecture

3.1 Architectuur

De Belastingdienst heeft zijn IV-landschap voor effectieve besturing ingedeeld langs onderkende business-capabilities in verschillende architectuur-domeinen. De inrichting van een domein wordt bestuurd door keten-besturen die elk de verantwoordelijkheid van een domein hebben. De Belastingdienst stuurt bij vernieuwing en doorontwikkeling van het landschap dat IV-oplossingen en diensten binnen de afbakening van een domein blijven, zodanig dat domeinen zich kunnen specialiseren en verantwoordelijkheden binnen een capability eenduidig belegd blijven (voor aanvullende toelichting zie Bijlage X - Pre SA Aanbesteding OB v_0.25, Bijlage XI - Overzicht interfaces extern voor Leveranciers en Bijlage XIX – AangifteOB voor een voorbeeldbericht uit MBDz).



Figuur 1 Overzicht Raakvlakken

De Belastingdienst begrijpt dat standaard pakketoplossingen qua functionaliteiten niet exact de Belastingdienst-indeling zullen volgen. Het blijft de wens van de Belastingdienst dat de af te nemen en te gebruiken OB Oplossing, daar waar passend en redelijkerwijs mogelijk, zoveel mogelijk aansluit bij de onderkende domein-indeling en de bijbehorende verantwoordelijkheden. Hieronder zijn de belangrijkste thema's op dit gebied tussen het OB-domein en de andere domeinen gegeven.

Raakvlak Interactie (portaal)

GUE105	De OB Oplossing omvat een eigen portaal. Deze valt onder het generieke portaal MBDz.
--------	--

Raakvlak Interactie (scanstraat)

UE68	De OB Oplossing moet technisch en functioneel aansluiten op de scanstraat voorziening van de Belastingdienst voor het afhandelen van papieren berichten. Dit voor gestructureerd en ongestructureerde berichten met en zonder OCR (Optical Character Recognition).
------	--

Raakvlak Interactie (klantidentificatie)

De Belastingdienst maakt gebruik van centraal gefaciliteerde diensten en afsprakenstelsels zoals Public Key Infrastructure overheid (PKIo), Digitale Identiteit (DigiD), Electronic Identities And Trust Services (eIDAS) of E-herkenning om op niveau substantieel/hoog te kunnen identificeren/authentiseren. Hiermee is een Ondernemer en/of burger instaat om andere personen of bedrijven te machtigen om bepaalde zaken namens hem/haar uit te voeren.

UE69	De OB Oplossing moet aansluiten op de bestaande standaardvoorziening Generiek Toegangsmanagement Inloggen en Machtigen (GTM) van de Belastingdienst voor het identificeren en authentiseren van de Ondernemer en/of burger.
------	---

UE70	Daar waar het portaal voor de Ondernemer een integraal onderdeel is van de OB Oplossing geldt dat de portaalfunctionaliteit in de OB Oplossing een single sign on koppeling kent met het bestaande generieke zakelijke portaal.
------	---

Raakvlak Interactie (ontvangen)

De Belastingdienst maakt gebruik van generiek door de domein Interactie gefaciliteerde diensten en rijksbrede afsprakenstelsels zoals Digikoppeling, Digipoort, Federatief Berichtenstelsel om berichten uit te wisselen met externe portalen en private software. De OB Oplossing koppelt niet direct met externe diensten, maar moet daarvoor gebruik maken van de bestaande interne generieke diensten van de Belastingdienst.

UE71	De OB Oplossing moet aansluiten op de standaard voorziening van de Belastingdienst ten behoeve van het uitwisselen van berichten met externe partijen.
------	--

UE72	De OB Oplossing biedt validatieservices op basis waarop Interactie binnenkomende berichten kan valideren.
------	---

Raakvlak Interactie (mededelen)

De uitgaande klant interactie is dusdanig gescheiden van de interne Transactieverwerking dat de OB Oplossing gebruik kan maken van het standaard outputmanagementsysteem voor de verschillende kanalen van de Belastingdienst.

UE73	De OB Oplossing moet aansluiten op de standaard voorzieningen van de Belastingdienst ten behoeve van mededelen. MKM2 voor de massale brieven. GDC voor de kennisintensieve brieven.
------	---

Raakvlak bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering omvat alle niet-primaire processen van de belastingdienst. Dit omvat onder andere de financiële huishouding, organisatie & personele processen, communicatie, facilitaire processen, inkoop en document- en archiefbeheer.

Raakvlak bedrijfsvoering (documenthuishouding, incl archief)

UE74	De OB Oplossing moet aansluiten op het standaard digitale archief van de Belastingdienst voor berichten, documenten, beslissingen en onderbouwingen. Deze worden zo snel mogelijk na het ontstaan gearhiveerd. In ieder geval voor de volgende verwerkingsstap.
------	---

Raakvlak Gegevens

Het domein Gegevens zorgt ervoor dat burgers en bedrijven, externe gegevenspartners en Belastingdienst interne afnemers, binnen de wettelijke kaders op ieder gewenst moment, kunnen beschikken over de gevraagde Gegevens. Daarbinnen is er ook een bijzonder gegevensgebied, zijnde persoon (burgers en bedrijven): de administratie van alle burgers en bedrijven die (mogelijk) betrokken zijn bij belastingheffing.

Raakvlak Gegevens (klantregistratie)

De Belastingdienst voert een centrale klanten administratie (BVR – Beheer van Relaties).

UE75	De OB Oplossing moet aansluiten op de standaard voorziening van de Belastingdienst ten behoeve van klantregistratie. BVR blijft de bron voor de algemene Klantgegevens. Het is niet mogelijk algemene Klantgegevens te wijzigen in de OB-oplossing. De OB-oplossing is de bron voor de OB-specifieke Klantgegevens.
------	---

Raakvlak Gegevens (besturing)

Blijft beperkt tot een standaard gegevenslevering.

Raakvlak Gegevens (Zaakadministratie)

De Belastingdienst is bezig met het opzetten van een centrale Zaakadministratie. De OB Oplossing moet op termijn aansluiten op de standaard Zaakadministratie van de Belastingdienst.

Raakvlak Gegevens (set gebaseerde diensten)

UE76	De OB Oplossing moet aan domein Gegevens een Koppelvlak ter beschikking stellen om OB gerelateerde Gegevens over subjecten aan te leveren met gezamenlijke kenmerken/attributen.
------	--

UE77	De OB Oplossing moet aan domein Gegevens event-based gewijzigde OB gerelateerde Gegevens ter beschikking stellen.
------	---

Raakvlak analytics

In analytics-processen worden grote hoeveelheden Gegevens geanalyseerd om daaruit patronen af te leiden die kunnen helpen bij het vergroten van compliant gedrag in het uitvoeren van Toezicht en interactieprocessen. Analytics-processen leveren bijvoorbeeld risicomodellen op die worden gebruikt om een inschatting te maken van de kans dat een individuele Aangifte onjuistheden bevat.

UE78	De OB Oplossing moet aansluiten op de standaard Risicodetectie van de Belastingdienst.
------	--

Raakvlak toezicht (meermiddelg)

Meermiddelg Toezicht is wanneer er sprake is van Toezicht in een breder perspectief dan alleen de Omzetbelasting.

UE79	De OB Oplossing moet aansluiten op de Generieke voorziening voor meermiddelg Toezicht.
------	--

Raakvlak generiek kantoor

Generiek kantoor levert Generieke voorzieningen ten behoeve van uniforme kantoorprocessen binnen de Belastingdienst.

Raakvlak Generiek Kantoor (werkvoorraad)

UE80	De OB Oplossing moet aansluiten op de voorziening ten aanzien van zicht op werk. Dit zal beperkt blijven tot een standaard gegevenslevering.
------	--

Raakvlak Inning & betalingsverkeer

Inning en betaling betreft de processen zoals het ontvangen van betalingen en het doen van uitbetalingen (zie Bijlage VIII - Aansluitvoorwaarden Heffing op Inning en Betalingsverkeer v2.1).

Raakvlak Inning & betalingsverkeer (innen op Aangifte)

UE81	De OB Oplossing moet aansluiten op de standaard voorziening innen op Aangifte van de Belastingdienst.
------	---

Raakvlak Inning & betalingsverkeer (Innen op Aanslag)

UE82	De OB Oplossing moet aansluiten op de standaard voorziening Innen op Aanslag van de Belastingdienst.
------	--

Raakvlak Inning & betalingsverkeer (payment factory)

UE83	De OB Oplossing moet aansluiten op de internet kassa van inning & betaling.
------	---

Raakvlak Inning & betalingsverkeer (rekeningnummer en betalingskenmerk)

UE84	De OB Oplossing moet aansluiten op de standaard voorzieningen voor het bepalen van rekeningnummer en betalingskenmerk van de Belastingdienst.
------	---

Raakvlak IV

UE85	De OB Oplossing moet aansluiten op de standaard voorzieningen voor logging en monitoring. Iedere handeling (CRUD-actie) op productiedata moet gelogd worden in het kader van herleidbaarheid van handelen, incl. activiteiten ten behoeve van Functioneel Beheer.
------	---

3.2 Koppelbaarheid

Voor de Belastingdienst geldt voor het gebruik van standaarden het 'Pas toe of leg uit'-beleid wat wordt voorgeschreven door het Forum Standaardisatie.

UE86	De OB Oplossing maakt voor de loop van de contractduur gebruik van de Open Standaarden op de 'pas toe of leg uit' lijst van het Forum Standaardisatie.
------	--

Voor de communicatie middels services met de buitenwereld heeft de Belastingdienst een webservice gateway (WSGW) ingericht. Deze WSGW is gekoppeld aan de Enterprise Service Bus (ESB) waardoor het aanbieden of aanroepen van externe Webservices transparant is voor interne Belastingdienst applicaties.

UE87	De OB Oplossing sluit aan op de ESB van de Belastingdienst bij domeinoverstijgend berichtenverkeer.
------	---

Een Koppeling tussen applicaties met behulp van bestanden wordt bij de Belastingdienst ingezet voor het delen van informatie met de buitenwereld. Hiervoor heeft de Belastingdienst een File Oriented Service ingericht.

UE88	De OB Oplossing sluit voor bestandsuitwisseling met applicaties in de buitenwereld aan op de File Oriented Service van de Belastingdienst.
------	--

Integratie op dataniveau kan op een aantal manieren, afhankelijk van wat de integratie betreft.

- Actuele Gegevens: voor het in de actualiteit raadplegen of muteren van Gegevens wordt gebruik gemaakt van services. De Migratie hiervan is met behulp van SOAP en REST-webservices.
- Repliceren van Gegevens: voor het repliceren van Gegevens tussen administraties wordt gebruik gemaakt van Change Data Capture/Extract Transform Load (CDC/ETL).

UE89	De Gegevens in de OB-oplossing zijn met behulp van SOAP en/of REST-webservices beschikbaar voor andere applicaties via XML en/of JSON.
------	--

GUE106	De Gegevens van uw voorziening zijn met behulp van Change Data Capture/Extract Transform Load (CDC/ETL) beschikbaar voor andere applicaties binnen de Belastingdienst.
--------	--

Om een asynchrone communicatie tussen applicaties binnen het Belastingdienst domein tot stand te brengen, kan gebruik gemaakt worden van berichtuitwisseling. Deze berichtuitwisseling tussen applicaties is binnen de Belastingdienst op dit moment geïmplementeerd met IBM MQ.

GUE107	Uw voorziening ondersteunt berichtcommunicatie tussen applicaties in het Belastingdienst domein ook met behulp van IBM MQ.
--------	--

Om (grote) hoeveelheid aan Gegevens tussen applicaties binnen het Belastingdienst domein uit te wisselen, kan gebruik gemaakt worden van bestandsuitwisseling. Deze bestandsuitwisseling tussen applicaties is binnen de Belastingdienst geïmplementeerd met File Transfer Dienst (FTD).

GUE108	Uw voorziening ondersteunt bestandsuitwisseling tussen applicaties in het Belastingdienst domein ook met behulp van FTD.
--------	--

Er zijn applicaties die Gegevens aan uw OB Oplossing aanleveren (push-mechanisme (b.v. via triggers of berichten)) maar er zijn ook applicaties waarbij de Gegevens opgehaald moeten worden (pull-mechanisme). Uw OB Oplossing moet beide mechanismes ondersteunen. De essentie in beide mechanismes is, dat er te allen tijde met actuele informatie gepland wordt.

GUE109	Uw voorziening ondersteunt het push- en pull mechanisme om met andere applicaties binnen het Belastingdienst domein te koppelen.
--------	--

W5	Inschrijver werkt op basis van antwoordplate Architectuur (hoofdstuk 4 in Bijlage 6) de Wens met betrekking tot "Modulariteit en Inpasbaarheid" uit.
----	--

3.3 Platform

Uitgangspunt voor de nieuwe OB Oplossing is dat de applicatieve ondersteuning wordt geleverd vanuit de eigen Datacenter voorziening van de Opdrachtgever. Dit betreft het Belastingdienst-ODC, bestaande uit twee Datacenter locaties in Apeldoorn die onderling direct met elkaar zijn verbonden.

De Belastingdienst wil een zo helder en eenduidig mogelijk demarcatie van verantwoordelijkheden voor de functionele, maar zeker ook voor de technische correcte werking van de nieuwe OB Oplossing. Concrete en heldere afspraken worden gemaakt hoe het nieuwe OB-systeem gaat worden gehuisvest in de datacenter-voorziening van de Opdrachtgever, en hoe de grenzen van de beheerverantwoordelijkheden zullen worden ingevuld.

UE90	De OB Oplossing wordt geleverd vanuit de datacenter-voorziening van Opdrachtgever.
------	--

In het gekozen housing-scenario wordt selectie, levering en Beheer van het hosting-platform onder de OB Oplossing de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk dat, naast de correcte functionele werking, ook structureel de technische werking met afgesproken performantie van de applicatieve ondersteuning van de OB-werkprocessen wordt gerealiseerd. Het door Opdrachtnemer geleverde platform zal door Opdrachtnemer in de datacenter-lokaties van de Opdrachtgever worden geïnstalleerd op basis van de standaard aansluitvoorwaarden van de Belastingdienst (Zie Bijlage IX Aansluitvoorwaarden Housing ODC Belastingdienst). Aanvullende beheer-/operationele taken kunnen worden afgesproken, waarbij de integrale verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer voor correcte technische werking en performantie van de OB Oplossing niet zal worden ingeperkt.

UE91	De opslag en verwerking van de Gegevens in de OB-werkprocessen vindt plaats in de datacenter-voorziening van Opdrachtgever. Gegevensdragers die gebruikt zijn door de OB Oplossing verlaten niet meer de datacenter-voorziening van Opdrachtgever en worden overgedragen aan Opdrachtgever.
------	---

W11	Inschrijver werkt op basis van antwoordplate Architectuur (hoofdstuk 3 in Bijlage 6) de Wens met betrekking tot "Aanpak ten behoeve van behalen Non-functionals" uit.
-----	---

3.4 Informatiebeveiliging

De Belastingdienst vindt het van belang dat zijn (Gegevens veilig zijn. Gegevens moeten beschikbaar zijn, maar ook betrouwbaar (niet onbevoegd gewijzigd) en alleen toegankelijk voor geautoriseerde personen die de Gegevens daadwerkelijk nodig hebben.

In beginsel dat Gegevens in de EU verwerkt moeten worden, bestaat de mogelijkheid dat een niet-EU mogendheid via eigen wetgeving toegang kan krijgen tot de Gegevens, waaronder (Persoons)Gegevens. Er dienen maatregelen getroffen te zijn om dit te voorkomen.

Indien Opdrachtnemer of één van haar Onderaannemers onder wetgeving valt waardoor Gegevens op wettelijke basis gedeeld moeten worden met derden, dan maakt Inschrijver dat bij haar Inschrijving bekend. Hierbij wordt duidelijkheid gegeven om welke onderaannemers het gaat en hoe dergelijke Verzoeken afgehandeld worden.

De Opdrachtgever verwerkt fiscale en financiële Gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze Gegevens vraagt van de Opdrachtgever een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze Gegevens waarborgt. Bij het betrekken van producten en diensten uit de markt dient een deel van de verantwoordelijkheden ingevuld te worden door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer moet dus minimaal hetzelfde beveiligingsniveau leveren als de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze regelgeving is gebaseerd op de NEN/ISO 27001:2017 en de NEN/ISO 27002:2017, en bevat daarnaast aanvullende beveiligingseisen, de zogenoemde overheidsmaatregelen. Vanwege de eigen technische inrichting, stelt de Opdrachtgever zelf ook specifieke beveiligingseisen. Opzet, bestaan en werking kunnen worden gecontroleerd middels Audits en beveiligings- en continuïteitstesten.

In onderstaande figuur is de samenhang weergegeven tussen beveiligingsmaatregelen, de kaders ISO 27001/2 en de BIO, certificering, Audit, en test.



Figuur 2: Stelsel van beveiligingseisen en -maatregelen

Buiten de Productieomgeving zijn de Gegevens conform marktstandaarden, bijvoorbeeld die van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), gepseudonimiseerd of geanonimiseerd. Opdrachtnemer geeft de Belastingdienst inzage in hoe dit is gebeurd.

Voor bepaalde testsituaties, bijvoorbeeld het testen van importeeracties voor ingebruikname van de OB Oplossing, kan een uitzondering gemaakt worden. De Belastingdienst heeft daar dan expliciet toestemming voor verleend en de desbetreffende omgeving is met hetzelfde niveau beveiligd als de Productieomgeving.

UE92	Productiegegevens buiten de Productieomgeving zijn conform marktstandaarden gepseudonimiseerd of geanonimiseerd. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om de Gegevens te anonimiseren of pseudonimiseren. Opdrachtnemer geeft de Belastingdienst inzage in hoe dit is gebeurd. Bij het testen van de OB Oplossing mag geen gebruik worden gemaakt van Productiegegevens. [E-SCP008]
------	--

De Belastingdienst is als overheidspartij gehouden aan het inzetten en gebruiken van Open Standaarden. De lijst voor de overheid verplichte Open Standaarden wordt beheerd door het Forum Standaardisatie wat is gehuisvest bij het Ministerie vn Binnenlandse Zaken. De verplichte standaarden worden toegepast conform het Pas-toe-of-leg-uit-principe (Comply-or-Explain). Van een aantal standaarden heeft de Belastingdienst vastgesteld dat Inschrijver deze standaarden moet toepassen (dus zonder Leg-uit-mogelijkheid).

UE93	(BIO 10.1.1.2, 13.2.2.4, 13.2.3.3, 18.1.5.1) Inschrijver committeert zich aan het gebruik van de Verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie in relatie tot de OB Oplossing. Het betreft de volgende standaarden: 1. Opdrachtnemer is in staat voor alle webverbindingen van de OB Oplossing HTTPS en HSTS toe te passen conform de richtlijnen van het NCSC. Er wordt alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd ("ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security"). Met de 'Qualys SSL Labs SSL Server Test' wordt minimaal een A- behaald. 2. Opdrachtnemer is in staat voor alle webverbindingen van de OB Oplossing HTTPS en HSTS toe te passen conform de richtlijnen van het NCSC. Er wordt alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd ("ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security"). Met de 'Qualys SSL Labs SSL Server Test' wordt minimaal een A- behaald. 3. Opdrachtnemer is in staat voor e-mailverbindingen met de Belastingdienst en/of burgers en/of bedrijven TLS, STARTTLS, ^{persoonsgegevens}SPF en DMARC toe te passen. De IP-adressen van verzendende systemen zijn geregistreerd als SPF-record in de DNS van de verzendende domeinnaam. Van inkomende e-mailberichten wordt de geldigheid van het verzendend IP-adres gecontroleerd tegen het IP-adres van de verzendende server. De policies voor SPF en DMARC zijn strikt Geconfigureerd (SPF: "~all" en "-all", DMARC: "p=quarantine" en "p=reject"). STARTTLS is zodanig Geconfigureerd dat alleen e-mailverkeer over TLS mogelijk is. TLS is Geconfigureerd conform de richtlijnen van het NCSC ("ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security", er wordt alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd.). Inschrijver gaat akkoord met het toepassen van wijzigingen op basis van wijzigingen bij het Forum van Standaardisatie. [E-SCP013]
------	---

Monitoring, Alerting en Logging

De Belastingdienst heeft zicht in afwijkende/verdachte activiteiten binnen de OB Oplossing om herstelacties te kunnen formuleren en zo mogelijk in de toekomst te voorkomen. Denk aan (ongeautoriseerde) toegang tot de OB Oplossing, maar ook inzage, wijziging of verwijdering van Gegevens. Speciale aandacht voor gevoelige Gegevens, zoals (Persoons)Gegevens. Ook, bijvoorbeeld, financiële Gegevens kunnen extra aandacht nodig hebben. Acties van Gebruikers met veelomvattende rechten/privileges zijn ook inzichtelijk.

De OB Oplossing (inclusief raakvlaksystemen en tooling) wordt volcontinu gemonitord op beveiligingsinbreuken zodat er direct adequaat gereageerd kan worden op (beveiligings)Incidenten. Er is een alertingproces ingericht om direct (prio 1) te kunnen handelen in geval van Incidenten en (dreigende) Verstoringen en als de drempelwaarden voor de RTO (dreigen te) worden overschreden.

Excepties worden gelogd. Beveiligingsinbreuken worden daarnaast gelogd voor forensisch onderzoek. Inbreuken worden vastgelegd en acties worden genomen de ontstane risico's te mitigeren.

UE94	(BIO 9.4.4.2, 12.4.2.4) De OB Oplossing wordt volcontinu gemonitord en excepties worden gelogd conform 20200127-Standaard-Technische-beveiligings-logging-IV. Gebeurtenissen die gelogd moeten worden:
------	--

	• Authenticatie/autorisatie pogingen, inloggen en uitloggen; • Acties die betrekking hebben op gebruikersprofielen, bestanden en databases of systeemservices; • Transacties tussen systemen; • Activatie en/of de-active van beveiligingsfunctionaliteit; • Niet gespecificeerd gedrag van systemen en applicaties (uitzonderingen, fouten en Verstoringen); • Beveiligingsincidenten. Afspraken worden gemaakt tijdens Voortbrenging en worden beschreven in de DAP. [E-SCP034b]
--	---

Voortbrenging (onderdelen) Oplossing

Bij het ontwerpen en ontwikkelen van oplossingen wordt gewerkt vanuit de principes dat de OB Oplossing voldoet aan informatiebeveiligingsstandaarden, voldoet aan de privacywetgeving en de gedachte dat Beschikbaarheid zowel operationeel als bij uitzonderingssituaties geborgd is. Deze principes zijn cyclisch in het ontwerp geborgd, op een correcte manier geïmplementeerd en geëvalueerd.

In de markt wordt dit wel aangeduid met Naast 'Security by Design', 'Privacy by Design' en 'Continuity by Design'.

Voortbrenging van Programmatuur en systeemonderdelen van de OB Oplossing gebeurt op basis van 'Security by Design'-principes. Beveiliging is vanuit het ontwerp geborgd, op een correcte manier geïmplementeerd en zowel proces als output wordt regelmatig geëvalueerd.

Als er open sourcecode wordt gebruikt dan is hier expliciet aandacht voor.

Dit is ook van toepassing op mobiele apps en de back-end daarvan. Bij Secure Software Development-processen kan gedacht worden aan ASVS en MASVS (zie website OWASP) of gelijkend.

GUE110	(BIO 12.1.2.1, 14.2.1.1) De gangbare principes rondom Persoonsgegevens en 'Security by Default' zijn uitgangspunt voor het ontwerp en de ontwikkeling van Programmatuur en systemen ondersteund door een secure software development life-cycle. De Inschrijver dient een Secure Software Development proces te hanteren om te waarborgen dat de betreffende Programmatuur van de OB Oplossing veilig is ontwikkeld. De Inschrijver dient minimaal de volgende maatregelen te hebben geborgd: • Wijzigingenbeheer (wijzigingsadministratie, risicoafweging van mogelijke gevolgen, goedkeuringsprocedure, communicatie met Belastingdienst) is ingericht; • Het uitvoeren van statische en dynamische code analyse tijdens het ontwikkelproces is geborgd; • Secure coding guidelines zijn onderdeel van de ontwikkelrichtlijnen; • Toegang tot de source code is beperkt (need-to-know, least priveleged). [E-SCP036]
--------	---

Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgevingen binnen de Belastingdienst zijn van elkaar gescheiden (het is toegestaan Ontwikkel- en Testomgevingen met elkaar te integreren). Programmacode wordt op een gecontroleerde manier tussen de omgevingen getransporteerd. In de Productieomgeving worden geen testen uitgevoerd. Acceptatie- en beveiligingstesten worden uitgevoerd in de Acceptatieomgeving.

De Acceptatieomgeving dient daartoe, op de Gegevens na, in alle opzichten gelijk te zijn aan de Productieomgeving. Productiegegevens worden alleen in de Productieomgeving gebruikt. Idem Persoonsgegevens.

Alleen met expliciete toestemming van de Belastingdienst (dataverantwoordelijke kan hiervan worden afgeweken met toepassing van goedgekeurde (aanvullende) waarborgen.

UE95	(BIO 12.1.4.) Opdrachtnemer maakt gebruik van gescheiden Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-en Productieomgevingen. [E-SCP037]
------	--

Het gebruik van Programmatuur van andere leveranciers (open source, libraries) is toegestaan conform de bij de open source behorende licentievoorwaarden. Gebruik altijd de meest recente (veilige) versie vanuit een betrouwbare bron. Er mogen geen bekende Kwetsbaarheden in aanwezig zijn. Hiertoe heeft een evaluatie van de Broncode plaatsgevonden (onder andere code scanning). Ook na ingebruikname vinden dergelijke evaluaties periodiek plaats.

Mochten Kwetsbaarheden toch bestaan/ontstaan dan worden deze opgelost via de leverancier van de Programmatuur of conform de van toepassing zijnde Open Source-licentie. Niet weg te nemen Kwetsbaarheden worden gemeld als Beveiligingsincident.

UE96	(BIO 12.6.1) In de OB Oplossing gebruikte Open Source-code en libraries van andere leveranciers bevatten geen bekende Kwetsbaarheden. Er wordt gebruik gemaakt van de meest recente veilige versies uit betrouwbare bron. Als er geen veilige versie beschikbaar is dan wordt dit gemeld als Beveiligingsincident conform de bestaande afspraken. [E-SCP038]
------	---

Webheaders zijn regels die voor een webapplicatie ingesteld kunnen worden richting de web browser. Met de juiste instellingen worden maatregelen geïmplementeerd die een webapplicatie veiliger kunnen maken. Zie hiervoor bijvoorbeeld de OWASP Foundation. Om te bepalen of de beveiliging via webheaders afdoende is geborgd, gebruikt de Belastingdienst de dienst 'Security Headers' (<https://securityheaders.com/>). Er dient minimaal een A-score behaald te worden. Zet 'Hide results' aan.

UE97	(BIO 13.2.3) De OB Oplossing met een webinterface richting het internet maken gebruik van door de markt aanbevolen instellingen. Bij het controleren van de OB Oplossing via de website 'Security Headers' wordt minimaal een A behaald. [E-SCP039]
------	--

Autorisatie en Authenticatie

Toegang tot OB Oplossing en Gegevens van de Belastingdienst gebeurt op basis van need-to-know en least privilege. Anders gezegd: Gebruikers van zowel Belastingdienst als Opdrachtnemer krijgen alleen die rechten die nodig zijn voor het uitoefenen van hun vastgestelde taken voor wat betreft Gegevens en functionaliteit van de OB Oplossing. Dit is overigens ook van toepassing op raakvlaksystemen (koppelende applicaties).

De OB Oplossing is zodanig ingericht dat deze principes zijn toe te passen.

UE98	(BIO 6.1.2.1, 9.4.1.1, 9.4.1.2, 9.4.4.1) Toegang tot de OB Oplossing (inclusief Raakvlakken en tooling) en de Gegevens van de Belastingdienst gebeurt op basis van de principes need-to-know en least privilege. De OB Oplossing heeft de (technische) mogelijkheden om invulling te geven aan deze principes. [E-SCP040]
------	---

De OB Oplossing en bijbehorende functies en Gegevens mogen alleen gebruikt worden door bevoegde personen. Dit gebeurt door middel van identificatie, authenticatie en autorisatie. Aanvullend kan gekozen worden voor een vorm van multi-factor authentication. Bij authenticatie kan het nodig zijn aanvullend bewijs te leveren. Dit kan door een aanvullende verificatiecode te vragen. Dit gebeurt middels two-factor authentication.

Een gebruikersaccount is altijd te herleiden naar een natuurlijk persoon. Uitzondering zijn gedocumenteerde en geregistreerde systeemaccounts (bijvoorbeeld voor Koppelingen).

Identificatie, autorisatie en authenticatie heeft geen betrekking op gebruik van van het publieke gedeelte van de website. Iedereen kan zonder identificatie toegang krijgen tot het openbare gedeelte van de OB Oplossing.

UE99	(BIO 6.1.2.1) Het Beheer van toegangsrechten voor de OB Oplossing, inclusief de bewaking van functiescheiding en het gebruik van groepsrollen, geschiedt vanuit één door de Opdrachtnemer geboden (logisch) Identity Managementsysteem (IMS). [E-SCP041]
------	---

UE100	(BIO 6.1.2.1, 9.2.1.2) Een gebruikersidentificatie (gebruikersaccount) is altijd één op één herleidbaar naar een natuurlijk persoon of een gedocumenteerd en geregistreerd systeem account. [E-SCP042]
-------	---

UE101	Voor authenticatie sluit de OB Oplossing aan op het aangegeven authenticatiemechanisme van de Belastingdienst (Active Directory) met inachtneming van de daarvoor van toepassing zijnde beveiligingseisen. [E-SCP045]
-------	--

Koppelingen

De Belastingdienst stelt een aantal specifieke eisen die er op gericht zijn organisatorisch en technisch aan te sluiten op de Belastingdienst. De Belastingdienst werkt met een standaard werkplek. Alleen goedgekeurde software kan vanuit een centraal punt geïnstalleerd worden. In de praktijk komt het erop neer dat naast een (standaard) webbrowser geen gebruik gemaakt kan worden van additionele software (zoals browser plug-ins) of additionele hardware (zoals dongles). Dit noemt de Belastingdienst een zero-footprint client.

In de praktijk betekent dat dat er gebruik wordt gemaakt van een web browser als clientprogramma. De Belastingdienst ondersteunt op de eigen werkplek Google Chrome. Voor toegang door burgers en bedrijf moeten alle gangbare browsers ondersteund worden.

UE102	De OB Oplossing maakt gebruik van een zero-footprint client en van een standaard web browser. [E-SCP047]
-------	---

De herkenbaarheid is van belang als de OB Oplossing gebruikt moet worden door burgers en bedrijven. De Belastingdienst heeft hier een oplossing voor: de Web Access Broker. Met de Web Access Broker wordt de bezoeker van een website vanaf het internet via de Infrastructuur van de Belastingdienst naar de OB Oplossing van de Opdrachtnemer geleid. Naast de eerder genoemde herkenbaarheid heeft dit aanvullende voordelen:

1. Persoonsgegevens gebruik gemaakt worden van een door de Belastingdienst geaccepteerd TLS-certificaat.
2. Stekkermanдаат. De Belastingdienst kan met een druk op de knop de OB Oplossing met de Gegevens onbeschikbaar maken, mits de OB Oplossing ook niet op een andere manier te benaderen is.

UE103	(BIO 13.2.3.3) Opdrachtnemer is in staat gebruik te maken van de Web Access Broker van de Belastingdienst en zorgt in dat geval ervoor dat de OB Oplossing via het internet alleen via die weg beschikbaar is. Opdrachtnemer sluit op de Web Access Broker aan conform de richtlijnen van de Belastingdienst. Opdrachtnemer conformeert zich tevens aan de procedures van de Belastingdienst rond het gebruik van de Web Access Broker. Zie Bijlage 'VI'. [E-SCP049]
-------	--

In geval dat er gekoppeld moet worden met de OB Oplossing van buiten de Belastingdienst dan is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de beveiliging van de Koppeling. Indien een beveiligde Koppeling niet gerealiseerd kan worden dan kan deze niet in gebruik genomen worden.

UE104	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een beveiligde Koppeling met informatiesystemen buiten de Belastingdienst. Alle Koppelingen zijn gedocumenteerd en restrisico's zijn benoemd. [E-SCP050]
-------	--

De Belastingdienst maakt gebruik van geaccepteerde methoden en technieken om Koppelingen tussen zijn ICT-systemen en Oplossingen van Opdrachtnemers te realiseren. Ook stelt de Belastingdienst eisen aan Koppelingen van de OB Oplossing met andere niet-Belastingdienstpartijen bijv. verplichte API's en versleutelingseigenschappen

Gebruikte APIs zijn gedocumenteerd en de Koppeling is beveiligd conform. Ook systeem inlognamen en wachtwoorden zijn beveiligd tegen ongewenst gebruik.

UE105	De API-documentatie is actueel, correct en wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan de Contractmanager van de Belastingdienst. API-koppelingen zijn beveiligd. Dat geldt ook voor de bijbehorende authenticatiegegevens. [E-SCP052]
-------	--

Gegevens worden niet alleen binnen de OB Oplossing verwerkt. Er zal ook sprake zijn van transport van Gegevens van en naar de OB Oplossing en mogelijk tussen de verschillende onderdelen binnen de OB Oplossing, of zelfs Derde Partijen. Ook als de OB Oplossing uit meerdere deeloplossingen

bestaan die niet direct met elkaar gekoppeld zijn, maar bijvoorbeeld via het internet, dan is er sprake van transport van Gegevens (Gegevens in transitie).

Gegevens in transitie worden versleuteld. Versleuteling conformeert zich aan de richtlijnen van het NCSC. Op de website van het NCSC is altijd de meest recente richtlijn te vinden.

UE106	Het versturen en ontvangen van Gegevens binnen en van en naar de OB Oplossing gebeurt versleuteld conform de richtlijnen van het NCSC. Indien (sub)onderdelen van de OB Oplossing via het internet verbonden zijn dan zijn deze verbindingen ook versleuteld. Versleuteling conformeert zich aan de richtlijnen van het NCSC. Er wordt alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd. [E-SCP053]
-------	---

Mobiele App

Indien de OB Oplossing een App biedt voor mobiele devices, zoals smartphones en tablets, zijn voor deze app additionele eisen van toepassing. Belangrijk te weten is, dat Apps voor mobile devices bij de Belastingdienst aangeboden worden via een Enterprise Mobility Management-platform (EMM). Op dit moment maakt de Belastingdienst gebruik van <MobileIron/VMware Workspace ONE>. In de toekomst kan dit uiteraard wijzigen.

De App en alle benodigde ICT-componenten voldoen aan alle eisen in dit document.

UE107	Indien de OB Oplossing een App biedt voor mobiele devices, zoals smartphones en tablets, dient de App te voldoen aan de aansluitvoorwaarden voor de AppStore van de Belastingdienst. Deze aansluitvoorwaarden zijn opgenomen in Bijlage VII. [E-SCP054]
-------	--

UE108	De back-end en alle andere ICT-componenten die nodig zijn om de App te laten functioneren zijn conform dezelfde uitgangspunten beveiligd als de rest van de OB Oplossing. [E-SCP055]
-------	---

W4	Inschrijver werkt op basis van antwoordplate Architectuur (hoofdstuk 2 in Bijlage 6) de Wens met betrekking tot "Informatiebeveiliging met betrekking tot Gegevens" uit.
----	--

Hoofdstuk 4. Business etiquette

4.1 Business Etiquette

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

UE109	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage II van het Dialoogdocument.
-------	---

Hoofdstuk 5. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

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

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

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

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

5.1 Klimaat & Milieu

UE110	"Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g welke onderdeel zijn van de te leveren Apparatuur mogen geen vlam vertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: ▪ H350; ▪ H340; ▪ H360F; ▪ H360D.
W13	Inschrijver werkt op basis van antwoordplate Duurzaamheid (hoofdstuk 2 in Bijlage 10) de Wens met betrekking tot "Duurzaamheidscriteria" uit.

5.2 Circulair

UE111	De kunststof behuizing van de Apparatuur bevat gemiddeld ten minste 10% aan post-consumer gerecyclede kunststoffen, gemeten in verhouding tot het totale gewichtsaandeel kunststof aanwezig in het product. De waarde van ten minste 10% aan post-consumer gerecyclede kunststoffen (PCM) geldt alleen voor Apparatuur waarin meer dan 100 gram aan kunststoffen aanwezig is. Dit bij opvraag door de Opdrachtgever aan te tonen via de technische productspecificaties of andere Documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan.
UE112	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen ten behoeve van de te leveren Apparatuur, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen ten behoeve van de te leveren Apparatuur, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled Materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om Materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).

5.3 Social return

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

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken of het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt voor de doelgroep. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de Inschrijver niet meetellen.

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

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

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

UE113	Na het tekenen van de Overeenkomst stemmen Partijen met elkaar af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan social return.
UE114	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op het aantal in te zetten uren. Opdrachtnemer dient drie (3) maanden na contractsluiting een Plan van Aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht of dient op andere wijze bij te dragen aan het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt voor de doelgroep. In het Plan van Aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return. De invulling van social return dient in het Plan van Aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten: • totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);

- over het contract in te zetten uren.
- Andere op te zetten initiatieven en de kosten daarvan i.r.t. de 5% norm.

Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:

- a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
- b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
- c. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
- d. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
- e. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
- f. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.
- g. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
- h. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
- i. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.
- j. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).
- k. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
- l. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.
- m. Leer/werkplekken voor Statushouders.

Er mogen andere initiatieven ingezet worden dan bovenstaand beschreven, met als doel de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen voor bovenstaande groepen.

Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return toe (Bijlage F van de Overeenkomst).

Dit verantwoordingsformulier dient minimaal de volgende aspecten te bevatten.

- totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG);
- periode van inzet SR medewerkers;
- indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);
- over het contract in te zetten uren.
- Uitnutting Social return norm in geld bij toepassing andere initiatieven.
-

5.4 Ketenverantwoordelijkheid

5.4.1 Internationale sociale voorwaarden

Internationale verdragen bevatten morele normen over mensenrechten, arbeidsomstandigheden en beloningen. Het voldoen aan sociale aspecten van duurzaam inkopen betekent dat leveranciers