



Belastingdienst

Marktconsultatie

Dienst Mededelen – Vernieuwen EOMS-software architectuur

Organisatie: IUC Belastingdienst
Contactpersoon: E. van Mierlo-Talsma
Kenmerk: IUC16-020
Datum: 23-05-2017

Hoofdstuk 1. Algemeen

1.1. Doel marktconsultatie

Deze marktconsultatie gaat over een verkenning naar mogelijke oplossingen en/of diensten die door een marktpartij geleverd kunnen worden voor;

- Het geautomatiseerd opmaken van "documenten" vanaf een dataset naar de vorm voor verzending.
 - De opmaak, oftewel de document composition, omvat de volledig geautomatiseerde creatie van documenten in batch (hoge volumes) of ad-hoc (één tot enkele stuks), op basis van een variabele dataset, documentsjablonen en regels.
 - Met documenten wordt in deze bedoeld, het fysieke A4 document, een email, PDF of andere relevante digitale vorm. Jaarlijks worden er ongeveer 300 miljoen berichten verwerkt tot "document". (Waarvan 150 miljoen nu nog fysiek worden verzonden)
- Het aansturen (inclusief planning) en beheren (waaronder monitoring, audittrail, herstel) van het volledige productieproces. Van ontvangst van de set aan brongegevens voor verwerking, via de documentopmaak tot aan de uiteindelijke distributie naar één of meerdere uitvoerkanalen. Inclusief de integratie met omliggende systemen voor bijvoorbeeld archivering. Het concept van de Automated Document Factory 2.0 met een foutloze verwerking wordt hier bedoeld en gevraagd.

Door de Belastingdienst is een gewenste doelarchitectuur (zie hiervoor Hoofdstuk 4) met functionele en technische eisen en wensen opgesteld. De invulling en implementatie daarvan kan op verschillende manieren bereikt worden. Het is de doelstelling van de Belastingdienst om tijdens deze marktconsultatie de verschillende mogelijkheden in kaart te brengen. Zodat daarna de doelarchitectuur en de vorm van gewenste dienstverlening verder kan worden aangescherpt en als basis kan dienen voor de te verwachten aanbesteding.

De Belastingdienst hecht grote waarde aan deze marktinformatie en nodigt uw organisatie daarom graag uit om de mogelijkheden wat betreft geboden oplossingen en/of dienstverlening via de vragen (zie paragraaf 4.2) uit dit document toe te lichten.

1.2. Uitgangspunten

Na de marktconsultatie streeft de Belastingdienst ernaar dat in het najaar van 2017 een aanbestedingsprocedure worden gestart. Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van de later uit te voeren aanbestedingsprocedure. Evenmin zullen bij de marktconsultatie betrokken partijen, ten gevolge van hun deelname, op enige wijze worden uitgesloten van eventuele participatie in een eventuele aanbesteding.

Marktpartijen komen door deel te nemen aan de marktconsultatie niet in een bevoordeelde of benadeelde positie op het moment van een eventuele toekomstige aanbesteding.

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt. Het honoreren van claims van marktpartijen over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid is niet mogelijk.

De resultaten van de marktconsultatie worden mogelijk verwerkt in aanbestedingsdocumenten (bijvoorbeeld door zaken te verwerken in het Beschrijvend document), zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers aan de marktconsultatie. Door deel te nemen aan deze marktconsultatie stemt u hiermee in.

De Belastingdienst behoudt zich alle rechten voor bij de vaststelling van de (eventuele) aanbestedingsprocedure.

Hoofdstuk 2. De Belastingdienst - dienst Mededelen

De Belastingdienst verzendt jaarlijks een groot aantal documenten. Dit wordt gedaan voor meerdere procesketens, waaronder Aangifte, Douane en Toeslagen. Jaarlijks worden ongeveer 145 miljoen enveloppen verzonden. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van digitale distributie naar bijvoorbeeld Mijn Overheid of Mijn Toeslagen en specifieke B2B kanalen op basis van XBRL.

De dienst Mededelen is onderdeel van het domein Ontvangen en Mededelen (O&M) binnen het bedrijfsonderdeel Centrale Administratieve Processen (CAP). CAP O&M heeft als verantwoordelijkheid de correspondentie te regelen voor de procesketens binnen de Belastingdienst. Ontvangen en Mededelen heeft hiervoor zijn eigen middelen (software en hardware) en medewerkers.

De huidige softwarearchitectuur van Mededelen is aan vernieuwing toe en voldoet zodoende niet meer aan de huidige en toekomstige eisen wat betreft documentopmaak, distributie, beheer en betrouwbaarheid. Wat betreft de documentopmaak wordt er gebruik gemaakt van een diversiteit aan toepassingen. Variërend van maatwerk Cobol applicaties tot document compositie toepassingen van enkele jaren geleden. Het snel kunnen toevoegen van nieuwe documentstromen, wijzigen van tekstblokken of opmaakregels is zodoende een proces van weken of maanden. Ook het optimaal gebruik maken van de digitale distributiekkanalen is via complexe procedures te realiseren.

Voor het beheren van de productieprocessen wordt gebruik gemaakt van zelf ontwikkelde toepassingen in combinatie met enkele standaard softwareproducten. De beheeromgeving is complex door de vele losse componenten die aan elkaar zijn gekoppeld. Herstelacties zijn zodoende arbeidsintensief en niet efficiënt ingericht.

Met de Wet Elektronisch Berichtenverkeer wordt het voor de Belastingdienst mogelijk om documenten digitaal te gaan verzenden. Op dit moment wordt er vooral gebruik gemaakt van de berichtenboxen zoals van Mijn overheid en de eigen transactieportalen (Mijn Belastingdienst en Mijn Toeslagen). De wens vanuit de dienst Mededelen is om een flexibele en betrouwbare dienst aan te bieden voor de documentopmaak en distributie. Ook een dienst die goedkoper is in aspecten wat betreft de kosten voor toevoegen of wijzigen van documentstromen en het operationeel beheer.

Flexibiliteit

- Elk uitgaand bericht moet naar één of meerdere kanalen kunnen worden verzonden, in de daartoe geëigende formaten.
- Toevoegen van nieuwe documentstromen is een kwestie van dagen in plaats van weken.
- Wijzigen van tekst en/of opmaakregels kan zonder complexe release procedures plaatsvinden.
- De aansturing van de documentopmaak en distributieprocessen is eenvoudig aan te passen.

Betrouwbaarheid

- Elk bericht moet volledig te volgen zijn tijdens het proces vanaf aanleveren tot aan finale distributie.
- Kanaalkeuzes wat betreft de verzending en de (individuele) gronden waarop deze gemaakt zijn moeten gelogd worden.
- Herstelacties zijn zover als mogelijk geautomatiseerd.

Uiteraard speelt het kunnen aanpassen op toekomstige ontwikkelingen in de documentopmaak en distributie ook een belangrijke rol.

De Belastingdienst wil graag inzicht in de mogelijkheden van oplossingen en/of diensten die u als leverancier kan bieden voor de inrichting en ondersteuning van de opgestelde doelarchitectuur (zie hiervoor Hoofdstuk 4).

Hoofdstuk 3. De procedure

3.1. Contact

De aanvragende dienst is: Belastingdienst/Centrum voor facilitaire dienstverlening (B/CFD)
Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Contactpersoon

Naam: E. van Mierlo-Talsma
Functie: Senior inkoper IUC Belastingdienst
E-mail: e.talsma@belastingdienst.nl

Tijdens de marktconsultatie verloopt alle communicatie met de Belastingdienst met betrekking tot dit onderwerp via TenderNed.

3.2. Planning

Publicatie marktconsultatie	23 mei
Informatiebijeenkomst	2 juni (aanmelden uiterlijk 30 mei 13.00 uur)
Indienen beantwoording	14 juni 13.00 uur
Eventuele toelichtingsgesprekken	28, 29 en 30 juni

3.3. Informatiebijeenkomst

Graag zouden wij deze uitvraag verder toelichten tijdens een plenaire informatiebijeenkomst. Met deze bijeenkomst wil de Belastingdienst uitgebreider ingaan op hetgeen dat in deze marktconsultatie gevraagd wordt en het doel van deze marktconsultatie. De informatiebijeenkomst zal starten met een presentatie van de Belastingdienst. Daarna is er tijd voor eventuele vragen van marktpartijen. Indien er vragen gesteld worden, zullen deze met bijbehorende antwoorden in een verslag vastgelegd en op TenderNed gecommuniceerd worden.

Deze informatiebijeenkomst zal plaatsvinden op vrijdag 2 juni van 13.30 uur tot 15.30 uur te Apeldoorn. Graag ontvangen wij uiterlijk dinsdag 30 mei 13.00 uur bericht via TenderNed of u bij deze informatiebijeenkomst aanwezig zult zijn. Voor aanmelding hebben wij de volgende gegevens van u nodig: naam, functie, kantooradres, telefoonnummer en e-mail adres.

3.4. Beantwoording

Dit document is gepubliceerd op TenderNed, waarbij alle geïnteresseerden worden uitgenodigd om te reageren op deze marktconsultatie.

Wij ontvangen uw bijdrage aan de marktconsultatie graag zo spoedig mogelijk maar uiterlijk 14 juni 2017 om 13.00 uur, via TenderNed.

3.5. Toelichtingsgesprekken

Naar aanleiding van de ontvangen reacties kan er vanuit de Belastingdienst behoefte ontstaan aan verdere toelichting. De Belastingdienst zal daarom mogelijkwijs een aantal marktpartijen uitnodigen voor een toelichtingsgesprek. De Belastingdienst heeft voor deze gesprekken tijd gereserveerd op 28, 29 en 30 juni te Apeldoorn. Marktpartijen waarvan de Belastingdienst extra toelichting op de reactie nodig heeft, ontvangen in dat geval uiterlijk 20 juni hiervoor een uitnodiging.

3.6. Vormvereisten

Het is niet de bedoeling uitgewerkte offertes in te leveren, wij verzoeken u vriendelijk zich te beperken tot de gestelde vragen in Hoofdstuk 4. Beantwoording graag kort en krachtig. Uiteraard bent u niet verplicht tot het verstrekken van antwoorden en u bent eveneens vrij bepaalde vragen over te slaan.

De bijdrage aan de marktconsultatie/beantwoording van de vragen ontvangen wij bij voorkeur in Word of Excel format. Aanvullende en overige documentatie mag als pdf-bestand worden aangeleverd. In de begeleidende brief bij de bijdrage aan de marktconsultatie ontvangen wij graag van de contactpersoon aan de kant van de marktpartijen de volgende gegevens; naam, functie, kantooradres, telefoonnummer en e-mail adres.

Aan B/CFD kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de reactie op deze marktconsultatie en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.

Hoofdstuk 4. Toelichting en vragen

4.1. Context

De dienst Mededelen verzorgt alle hoog-volume uitgaande correspondentie van de Belastingdienst. Het betreft dan zowel de papieren communicatie als de digitale communicatie (voor bijvoorbeeld MijnOverheid.nl en MijnBelastingdienst.nl). Jaarlijks worden nog gemiddeld 125 à 150 miljoen enveloppen verzonden. Doelstelling van de Belastingdienst is om de komende jaren meer en meer documentstromen digitaal te gaan verzenden via de daarvoor toegekende mediakanalen.

De huidige softwarearchitectuur voor de opmaak en procesbesturing van de uitgaande correspondentie processen voldoet niet meer aan de huidige en toekomstige eisen en wensen wat betreft functionaliteit. De Belastingdienst is dan ook voornemens om deze delen in de huidige software architectuur te gaan vervangen door een nieuw en modern platform aan diensten en/of softwarecomponenten, waarmee de Belastingdienst de gewenste digitale transformatie kan uitvoeren.

Het betreft de vervanging van de huidige in gebruik zijnde documentopmaak toepassingen en vernieuwing van de maatwerk ontwikkelde procesaansturing. De procesaansturing omvat het gehele proces vanaf initiële opdracht tot uitvoer tot aan een afgeleverd bericht (fysiek aan de postdistributie of aan een elektronisch kanaal). De inrichting van een volledige Automated Document Factory wordt beoogd.

4.2. Hoofdvraag en deelvragen

4.2.1. Hoofdvraag

De hoofdvragen van deze marktconsultatie zijn:

- *Welke oplossingsrichting (combinatie van diensten en/of producten) en aanpak voor implementatie zou de leverancier willen adviseren voor de Belastingdienst?*
- *Wat zijn de ervaringen van de leverancier met vergelijkbare trajecten wat betreft best-practices, doorlooptijd en toekomstige mogelijkheden voor uitgaande communicatie?*

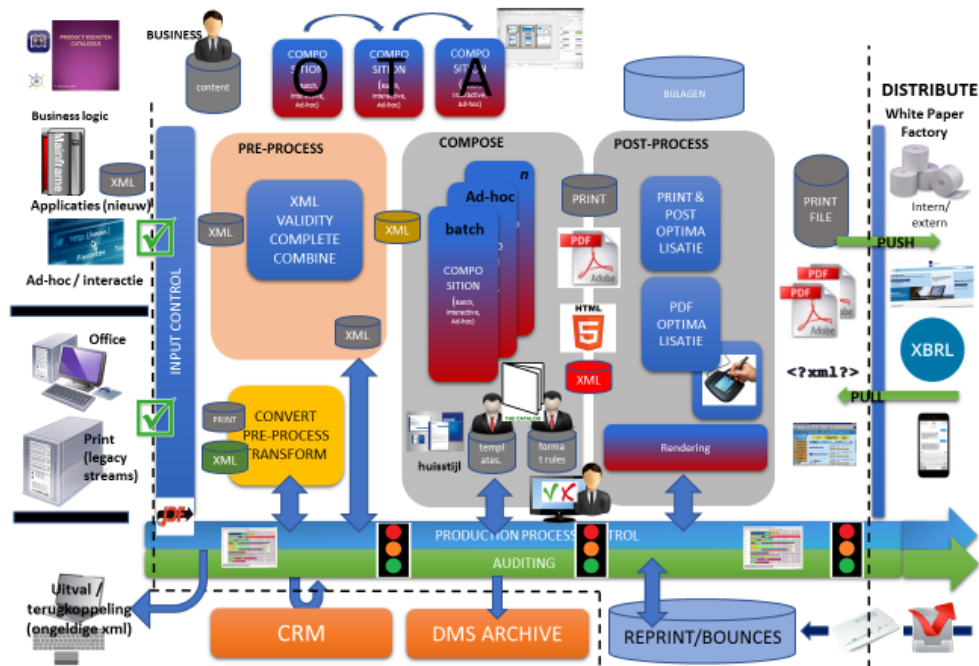
4.2.2. Deelvragen

Op de volgende 10 deelvragen zouden wij graag een nadere toelichting ontvangen. Voorafgaand aan de 10 vragen onderstaand ter toelichting eerst een contextdiagram met de beoogde doelarchitectuur voor de dienst Mededelen.

Contextdiagram dienst Mededelen

Een contextdiagram geeft inzicht in de relatie van de applicatie met andere applicaties, en visualiseert het aandachtsgebied en het verandergebied.

Onderstaand figuur visualiseert het contextdiagram van de beoogde doelarchitectuur voor de dienst Mededelen.



Het contextdiagram beschrijft het proces van aanlevering tot aan distributie. De scope wat betreft beoogde vernieuwing zijn de componenten binnen de zwarte stippellijn. De aanlevering is vanaf de core toepassingen van de Belastingdienst. De aantallen kunnen variëren van een enkel document tot aan een batch van honderdduizend tot aan een miljoen berichten. De distributie is naar centrale print en mail functionaliteit van de Belastingdienst en/of naar kanalen als Mijn Overheid (via Logius) of naar specifieke kanalen met de aanlevering van een volledig opgemaakt XBRL bericht. De performance varieert daarbij dan ook van enkele milliseconden tot uren voor wat betreft de volledige verwerking. Planning met prioritering speelt daarin een belangrijke rol. Het kunnen ingrijpen en aanpassen vanuit een centraal besturingsproces wordt van essentieel belang gezien.

Van aanlevering tot aan finale distributie (inclusief de terugkoppeling daarvan) staat onder aansturing van één centrale procesbesturing. In het contextdiagram is dit de Production Process Control genoemd. De inrichting van de Production Process Control met zijn Input Control, Auditing, planning, beheer en herstelacties, is gebaseerd op de principes van de Automated Document Factory. Het gehele proces is foutloos, volledig traceerbaar en één geïntegreerd proces van aanlevering tot aan finale aflevering.

Centraal binnen de doelarchitectuur staat de documentopmaak toepassing. Essentie van de documentopmaak toepassing is dat deze primair gericht is op een standaardproces van verwerking. Opdrachten tot opmaak worden via een gestandaardiseerde berichtindeling aangeleverd. Een overgangsfase is voorzien waarbij de aanlevering vanuit de legacy-toepassingen, niet via de gestandaardiseerde berichtaanlevering, zal plaatsvinden. Per bericht wordt er op basis van de aangeleverde variabele data één of meerdere uitvoerberichten opgemaakt. Dit kan een fysiek bericht zijn (papier en envelop) of een bericht voor een Mijn domein in PDF formaat en de bijbehorende e-mail als conformatie van berichtaflevering. De documentopmaak toepassing heeft de schaalbaarheid en de flexibiliteit om pieken in batchverwerking op te kunnen vangen, met tegelijkertijd een ad-hoc bericht met hoge prioriteit en onafhankelijk van uitvoerkanaal.

De documentopmaak toepassing is gericht op een optimale ondersteuning van;

- ✓ Diverse formaten voor aanlevering van op te maken berichten.
- ✓ Gebruiksvriendelijke ondersteuning in het snel kunnen configureren van complexe documenten (brieven) en formulieren (e.g. aanslagen) wat betreft regels en afhankelijkheden.
- ✓ Diversiteit aan uitvoerformaten, waaronder papier, PDF (inclusief de diverse varianten zoals PDF/A en PDF/UA), e-mail, HTML5 etc. De verwachting is dat de leverancier van de documentopmaaktoepassing nieuwe gangbare formaten binnen redelijke tijd via een nieuwe release ondersteunt.
- ✓ Meerdere huisstijlen.

- ✓ Eenmalig gebruik van tekstblokken en/of opmaakregels voor meerdere documenttemplates, met een cross-reference administratie.

De productieaansturing is gericht op het zo efficiënt en effectief verwerken van de opdrachten tot uitvoer. Hierbij is er aandacht voor de volgende functionele componenten;

- ✓ Set van standaard te configureren processen waarmee de opdrachten worden verwerkt.
- ✓ Volledige vastlegging van de voortgang in het proces voor beheer, planning en audit doelstellingen.
- ✓ Mogelijkheid tot starten en stoppen van processen.
- ✓ (Semi)-geautomatiseerde planning van de uitvoeropdrachten via geconfigureerde SLA regels.
- ✓ Mogelijkheid om uitvoer ad-hoc, steeksproefgewijs of altijd te controleren na opmaak en eventueel aan te passen. (Weggoeien van documenten, pagina's en/of toevoegen van digitale bijlagen.)
- ✓ Integratie met diverse protocollen of toepassingen voor ontvangst of aflevering. Zoals FTP, sFTP, MQ, webservices, hotfolder, e-mail, etc.

Integratie is voorzien met o.a. de omliggende toepassingen;

- * Archief – voor de lange termijn archivering van de uitgaande berichten is een integratie voorzien met het te implementeren FileNet P8 document managementsysteem.
- * CRM – de CRM-toepassing levert de naam, adres, woonplaats gegevens en de kanaalvoorkeuren voor een te verzenden bericht. De CRM-toepassing is op dit moment een set van maatwerktoepassingen die op basis van documenttype en/of BSN nummer een terugkoppeling geeft over welke kanalen het bericht verzonden moet worden.
- * De huidige implementatie binnen de Print en Mail omgeving. Voor de aansturing van de printers (2 * Océ Colorstream 3700) wordt gebruik gemaakt van Océ PRISMA producten.

Vanuit de strategische wens vanuit de Belastingdienst om op een meer interactieve manier te gaan communiceren met de belanghebbenden is er naast de standaard push manier van document distributie ook een pull mechanisme voorzien. Hierin bepaalt de ontvanger zelf wanneer en via welk kanaal hij/zij het bericht wil ontvangen. Enerzijds is het bericht al wel voorbereid in de opmaak, maar nog niet naar zijn definitieve formaat.

De doelarchitectuur houdt zodoende rekening met de bestaande omgeving en kan een geleidelijke overgang van oud naar nieuw ondersteunen. Verder heeft het de flexibiliteit om te kunnen inspelen op de huidige en toekomstige wensen op het gebied van klantcommunicatie en betrouwbaarheid. In hoeverre de Belastingdienst één of meerdere van de functionele blokken vanuit het contextdiagram daarbij volledig zelf gaat invullen door eigen implementatie en integratie, met gedeeltelijke of volledige ondersteuning van de leverancier of via een vorm van dienstverlening (uitbesteding) volledig of gedeeltelijk met partners gaat doen is daarin (nog) niet gedefinieerd. De leverancier staat hierin vrij om de Belastingdienst te adviseren binnen de beantwoording van onderstaande vragen.

Wilt u de beantwoording van de vragen zo kort en bondig mogelijk doen. Graag maximaal een half-A4 pagina per vraag hanteren.

Vraag 1:

Graag vernemen we uw visie op klantcommunicatie in relatie tot de Belastingdienst. Wat zijn de trends en mogelijkheden? Wat wilt of kunt u adviseren aan de Belastingdienst om daarmee rekening te gaan houden wat betreft de inrichting van de dienst Mededelen.

Klantcommunicatie verandert sterk. Van papier naar digitaal is een trend die ook bij de Belastingdienst actueel is. Meer en meer van de uitgaande communicatie wordt al digitaal verzonden. De wens is om voor zover mogelijk (technisch, wettelijk en wenselijk) alle communicatie digitaal te gaan verzenden. Naast de standaard verzendmethodiek is er ook de wens om meer interactief met de geadresseerden (burger, bedrijfsleven) in contact te komen. Een gedachte waarbij de ontvanger bepaalt welke gegevens, op een gewenst moment via een te kiezen mediakanaal worden opgehaald en gepresenteerd.

Vraag 2:

Graag vernemen we tevens uw reactie op het opgestelde model voor de nieuwe doelarchitectuur. Waar ziet u dat eventueel verdieping nodig is van het architectuurontwerp en de bijbehorende beschrijving, eventuele complicaties, zaken die nader moeten worden uitgewerkt of mogelijkheden voor aanvulling, aanpassing of verbetering?

Flexibiliteit en betrouwbaarheid zijn de twee belangrijkste peilers in de uitgewerkte doelarchitectuur. De recent aangenomen Wet elektronisch Berichtenverkeer maakt het mogelijk om voorheen papieren documentstromen om te zetten naar digitaal. De ervaring leert echter ook dat besluitvorming over wel of niet digitaal kunnen verzenden onder politieke druk kan worden aangepast. Soms zelfs op een laatste moment. Dat maakt dat documentstromen de flexibiliteit moeten kunnen hebben om opgemaakt te worden voor meerdere kanalen en distributiemechanismen. Betrouwbaarheid kenmerkt zich door een foutloos proces, met automatische herstelacties (reprints) en een volledige vastlegging van wanneer heeft wie of wat gedaan met welk resultaat.

Flexibiliteitskenmerken

- Maakt zoveel als mogelijk gebruik van marktstandaarden voor de verwerking.
- Goed gedefinieerde koppelingsvlakken waardoor het mogelijk wordt om functionele modules autonoom te vervangen of uit te besteden voor verwerking elders.
- Kan snel inspelen op marktveranderingen.
- Maakt het mogelijk om derden ook gebruik te gaan laten maken van de productie en documentopmaak faciliteit.
- Kan gaan voldoen aan de visie en strategie van de Belastingdienst om meer met de ontvanger te gaan interacteren dan alleen push-berichten te sturen.

Betrouwbaarheidskenmerken

- Inrichting volgens de Automated Document Factory principes met een volledig foutloze verwerking.
- De foutloze verwerking kan worden aangetoond via audittrail, (inclusief de gemaakte keuzes en de gronden waarop deze keuzes gemaakt zijn), een real-time dashboard en monitoring.
- Het gehele proces van initiële aanlevering tot bevestigde aflevering wordt via één procesbesturing bestuurd, gecontroleerd en beheerd.
- Uitval is alleen op individueel berichtniveau.

Vraag 3:

Kunt u aangeven met welk(e) oplossing(en) en/of diensten u de document opmaak (document composition) toepassing voor de productie, zou willen inrichten? Kunt u de keuze toelichten vanuit de functionele en technische mogelijkheden, referenties en kunnen voldoen aan de genoemde eisen en wensen. Als er naar uw idee specifieke eisen en/of wensen ontbreken kunt u deze aanvullen. [NB: de documentopmaak vanuit een ontwikkelperspectief komt verder ook in vraag 5 aan bod]

Functionele eisen en wensen

- Individuele verwerking mogelijk, zonder performance verlies.
- Gelijktijdige aanmaak van de diverse gevraagde uitvoerformaten op basis van de ene aangeleverde uitvoeropdracht.

Technische eisen en wensen

- Schaalbaar, zodat pieken in performance kunnen worden opgevangen door het bijschakelen van server(s).
- Performance van 1 miljoen opmaakopdrachten per dag. Piekinperformance van 3 miljoen opdrachten per dag.
- Meerdere instanties (*n*) zijn mogelijk zodat batch en ad-hoc verwerking parallel kan worden gedaan. De ad-hoc performance moet voldoen aan een responsetijd van maximaal 1 seconde.

Referenties

Welke, bij voorkeur Nederlandse, referenties kunnen worden overlegd waarvoor leverancier in de afgelopen 3 jaar vergelijkbare implementaties heeft gedaan. Welke van die referenties zou eventueel bereid zijn om enkele medewerkers van de Belastingdienst te ontvangen voor een kennisuitwisselingssessie.

Integratie

- Koppeling met de procesbesturing voor het ontvangen van opdrachten.
- Koppeling met de procesbesturing voor het teruggeven van verwerkte opdrachten.

Vraag 4:

Kunt u aangeven met welk(e) oplossing(en) en/of diensten u de procesbesturing voor de verwerking van de uitvoeropdrachten, in het kader van de Automated Document Factory principes zou willen inrichten. Kunt u de keuze toelichten vanuit functionele en technische mogelijkheden, referenties en kunnen voldoen aan de genoemde eisen en wensen wat betreft integratie. Als er naar uw idee specifieke eisen en/of wensen ontbreken kunt u deze aanvullen.

Functionele eisen en wensen

- Automatisch kunnen herkennen en interpreteren van inkomende uitvoeropdrachten, deze valideren en koppelen aan een (standaard)proces voor verdere verwerking.
- Inhoudelijke controle van de uitvoeropdracht en deze bij fouten kunnen terugsturen naar de bronapplicatie of daartoe aangewezen uitvalproces(sen).
- Volledige monitoring van het gehele proces via één console.
- Mogelijkheden voor ingrijpen door aanpassen van prioriteit, splitsen van opdrachten, tijdelijk stoppen, herstarten en herstelacties.
- Werkt op basis van standaard te configureren processen.
- Kan overweg met SLA aspecten in planning e.d.
- Ondersteunt een planningmodule waarmee outputopdrachten op bepaalde tijdstippen kunnen worden uitgevoerd.
- Kan overweg met alle typen (formaten) wat betreft uitvoeropdrachten, van een XML tot aan een volledig opgemaakt AFP bestand.
- Maakt gebruik van job tickets voor de aansturing van de opdrachten gedurende het verwerkend proces. Bij voorkeur een open variant zoals JDF van ISO.
- Volledige audittrail die op te configureren momenten een vastlegging doet van de uitgevoerde actie.

Technische eisen en wensen

- In staat om de ongeveer 300 miljoen individuele uitvoeropdrachten per jaar (zowel fysiek als digitaal) af te handelen.
- Is schaalbaar, zowel meer als minder, wat betreft de aantallen te verwerken uitvoeropdrachten. (Een verwachting wat betreft groei of krimp is op dit moment niet te geven. Deze is sterk afhankelijk van de keuzes in communicatie die de Belastingdienst gaat maken en de aangeboden diensten (mogelijkheden) van Mededelen.)
- Garandeert een foutloze verwerking.

Referenties

Welke, bij voorkeur Nederlandse, referenties kunnen worden overlegd waarvoor leverancier in de afgelopen 3 jaar vergelijkbare implementaties heeft gedaan. Welke van die referenties zou eventueel bereid zijn om enkele medewerkers van de Belastingdienst te ontvangen voor een kennisuitwisselingsessie.

Integratie

- Koppeling met het archiefsysteem, FileNet P8.
- Koppeling met Logius voor verzending naar MijnOverheid en DigiPoort. Inclusief de verwerking van de terugkoppeling en het aansturen van vervolgacties.
- Ondersteunt de protocollen zoals; FTP, sFTP, webservices, hotfolder, e-mail.
- Werkt in combinatie met MQ.
- Plaatsen van digitale handtekening op PDF's door externe (geautoriseerde) provider.
- Koppeling met de documentcompositie toepassing (instanties).
- Koppeling met de huidige print management toepassing (Canon PRISMA Production)
- Koppeling met gateways zoals binnen de overheid gebruikt, zoals Digikoppeling met de ebMS standaard.

Vraag 5:

Kunt u op hoofdlijnen een plan en/of methodiek schetsen voor de migratie/conversie vanaf het huidige landschap naar de nieuw voorgestelde architectuur? Wat zijn daarbij de best-practices, ervaringen en valkuilen waar we als Belastingdienst mee rekening moeten houden? Wat is een te verwachten doorlooptijd en is er een indicatie te geven van de kosten?

De huidige documentopmaak is verdeeld over een aantal toepassingen. Zo zijn er nog (Cobol) maatwerk toepassingen, wordt gebruik gemaakt van DOC 1 (Pitney Bowes) en Inspire (Neopost-GMC) en is er een maatwerk toepassing voor verwerking van complexe documenten wat betreft opmaak. [In het verleden is gekozen om de beheersbaarheid van documentstromen wat betreft zeer complexe documentopmaak, buiten de documentopmaak toepassing te doen.] Verder is er nog specifieke – in huis ontwikkelde - functionaliteit voor de transformatie van generieke XML naar XBRL berichten en vice versa.

De exacte aantallen verwerkte documentstromen zijn op dit moment niet bekend. Naar verwachting loopt het aantal verschillende en variaties van stromen in de honderden. Er worden de onderstaande stroomcategorieën onderkend;

- Maatwerk (mainframe) toepassingen
- Pitney Bowes - DOC 1
- Neopost (GMC) - Inspire
- Complexe opmaak (maatwerk)

Wat betreft de verhouding tussen eenvoudige, standaard en complex documentopmaak. De meerderheid van de documentstromen valt onder de categorie eenvoudig tot standaard (70 procent), de rest onder de complexe variant.

De conversie/ migratie omvat het opnieuw maken van de documentopmaak binnen de nieuwe toepassing. Hierbij wordt niet direct een één op één conversie beoogd. Tijdens de conversie zullen nieuwe mogelijkheden en ook nieuwe uitvoerformaten worden meegenomen. De conversie is dan ook gelijk ingestoken op het gaan gebruiken van een uniform XML aanleverbericht. Daar waar nodig zal de maatwerktoepassing zoals onder vraag 6 genoemd ook moeten worden ingericht voor de conversie en aanmaak van het XML bericht als opdracht tot uitvoer.

Vraag 6:

In vervolg op de voorgestelde oplossing/dienst voor documentopmaak zoals gevraagd in vraag 3. Wat is het proces voor het toevoegen en/of wijzigen van een documentstroom? In hoeverre kunnen wijzigingen ook door de gebruikers zelf worden aangebracht? Hoe verloopt het proces van ontwikkeling, naar test, acceptatie en productie? Wat zijn de verwachtingen voor ontwikkeltijden van een nieuwe eenvoudige, standaard of complexe documentstroom?

De documentopmaak toepassing vanuit een ontwikkelperspectief maakt het mogelijk om flexibel nieuwe stromen toe te voegen of wijzigingen min of meer direct door te voeren. Belangrijk aspect hierbij is dat er vanuit de techniek geen beperkingen zijn voor het in productie plaatsen van nieuwe of gewijzigde documentopmaak functionaliteit.

Functionele eisen en wensen;

- Documentopmaak toepassing heeft één WYSIWIG opmaak mogelijkheid voor het ontwerpen en configureren van de diverse formaten uitvoer (papier, PDF, e-mail, XML, XBRL). De mogelijkheid om snel en via configuratie, in plaats van programmeerregels, een documentstroom te kunnen toevoegen is essentieel.
- Hergebruik van tekstblokken en opmaakregels wordt gefaciliteerd. Ook over verschillende uitvoerformaten heen.
- Ondersteunt een gelaagde opbouw van documentopmaak templates voor ondersteuning van huisstijl, koptekst en voettekst en formulieren. Tekstblokken als telefoonnummers, handtekening (onderschrift) en retouradressen hoeven maar eenmaal te worden toegevoegd en kunnen dan voor alle documenten, ongeacht uitvoerkanaal, worden gebruikt.
- Heeft een administratie die als een cross-reference kan worden gebruikt wat betreft;
 - Welke tekstblokken worden in welke documenten gebruikt
 - Welke opmaakregels worden in welke documenten gebruikt
- Gewijzigde of nieuwe functionaliteit kan eenvoudig door een OTAP straat worden geleid. Met "een druk op de knop" door een daartoe geautoriseerde gebruiker.
- Testen van nieuwe of gewijzigde documentstromen kunnen (semi)-geautomatiseerd worden uitgevoerd.

- Het aanpassen van tekstblokken kan apart worden ondersteunt. Zodat daartoe geautoriseerde gebruikers, binnen bepaalde opmaakgrenzen, tekst kunnen aanpassen.
- De documentopmaak ondersteunt eenvoudige, standaard en (zeer) complexe documentopmaak varianten.
- Alle gangbare uitvoerformaten worden ondersteunt. Daarbij speciale aandacht voor de XBRL opmaak. In hoeverre is een directe opmaak voor deze standaard mogelijk of is er een aparte transformatie nodig voor de (uiteindelijke) opmaak.
- Opmaak in verschillende talen is mogelijk. Er is geen beperking in het kunnen toepassen van talen met een uitgebreidere tekenset. (Ondersteuning van UNICODE)
- Er is één procesverwerking waarbij één of meerdere uitvoerformaten worden opgemaakt.

Vraag 7:

Daar waar legacy output stromen niet zelf in staat zijn om een volledig ingevulde uitvoeropdracht op te stellen is een functionaliteit voorzien die dit, voorafgaand aan de verdere verwerking, doet. Het betreft hier de Convert, Pre-Process, Transform functie zoals opgenomen in het context diagram. Hoe kunt u voorzien in de invulling van deze functionaliteit?

Uitvoeropdrachten vanuit de bestaande (legacy) toepassingen kan in diverse formaten worden toegezonden. Mogelijke formaten zijn o.a. XML, AFP, CSV, MQ berichten etc. Afhankelijk van de gewenste verdere verwerking is een omzetting nodig naar het gewenste uniforme XML bericht dat is gedefinieerd voor de documentopmaak. Indien geen nadere verwerking is voorzien in documentopmaak moet de uitvoeropdracht zodanig zijn dat deze via de procesbesturing kan worden verwerkt.

Een specifieke functionaliteit voor de completering van de uitvoeropdrachten is het toevoegen van de naam, adres, woonplaats (adressering) gegevens en/of de kanalen via welk de uitvoeropdracht verzonden moet worden. Hiervoor heeft de dienst Mededelen vanuit het verleden specifieke functionaliteit ontworpen en ontwikkeld die voor een uitvoeropdracht op basis van BSN en/of documenttype een response kan geven. Het toevoegen van deze data wordt door de dienst Mededelen als een belangrijke extra service gezien. Naar verwachting zal deze functionaliteit dan ook niet op kortere termijn verdwijnen.

Daar het hier specifieke functionaliteit betreft verneemt de Belastingdienst graag uw voorstel voor invulling hiervan. Is dit maatwerk, beschikbaar binnen de procesbesturing als (semi) standaardfunctie of kan dit anders worden opgelost?

Vraag 8:

Hoe voorziet u een integratie tussen de nieuwe architectuur voor de hoog-volume en/of geautomatiseerde processen en mailings en de lokale opmaak via de desktop door een medewerker.

Mailings

Mailings worden geïnitieerd vanuit de diverse divisies. Het zijn merendeels brieven die ad-hoc worden opgemaakt. Voor mailings is de werkwijze dan dat er vanuit de documenteigenaar een specificatie wordt opgesteld voor de gewenste opmaak van de brief. Deze wordt met de documentopmaak toepassing gemaakt, getest en in productie gebracht. De variabele data wordt merendeels via een mail-merge (tekstbestand met per regel een document met de variabele data) aangeleverd. Doelstelling is wel dat de mailings worden opgenomen in het centrale print en productieproces.

Lokale opmaak

De lokale opmaak van documenten varieert van het opmaken van een document met Office tekstverwerking tot aan de specifieke desktop documentopmaak toepassing. (Het betreft hier de DocSys toepassing van B-ware) Voor alle lokaal opgemaakte, verzendklare, documenten is het gewenst dat deze vanaf de desktop naar het centrale productieproces verzonden kunnen worden. Idealiter is er een terugkoppeling naar de verzender over de voortgang, kan de verzender de voortgang zelf bekijken en eventueel nog ingrijpen.

Voor de mailings en de lokale opmaak is de pre-view functie een vereiste. Deze documenten moeten na opmaak en voorafgaand aan de daadwerkelijke distributie inhoudelijk worden geverifieerd en goedgekeurd voor daadwerkelijke verwerking.

Vraag 9:

Wat zijn de mogelijkheden in postoptimalisatie door het splitsen, sorteren en/of samenvoegen van diverse documentstromen? Daarbij kan ook gedacht worden aan het toevoegen van digitale bijlagen in het print en/of digitale distributieproces. Een andere gewenste optie is het zo laat mogelijk in het proces kunnen beslissen over verzending per PostNL of SANDD.

De gewenste flexibiliteit komt ook terug in de postoptimalisatie. Essentie is dat de keuze voor welke postverzender gebruikt gaat worden zo laat als mogelijk in het proces wordt genomen. Het is de keuze aan de planning, rekening houdend met SLA en (technische) (on)mogelijkheden, om de papieren uitvoer via PostNL, Sandd (of eventueel zelfs lokale postbezorging) te laten bezorgen. Dat houdt in dat de toevoeging van KIX (PostNL), SANDD of andere codering vanuit de procesbesturing net voorafgaand aan het daadwerkelijke afdrucken wordt toegevoegd.

Functionele eisen en wensen;

- Aparte functionaliteit voor het later in het proces (na documentopmaak) kunnen toevoegen van;
 - Postverzend codering
 - OMR markering
 - Digitale bijlagen die direct mee worden afgedrukt
- Sorteren van post op basis van adresgegevens, daarbij wel rekening kunnen houden met regels die niet toestaan dat documenten worden samengevoegd in één envelop.
- Samenvoegen van aparte berichten in één grotere (print) job die als één eenheid wordt afgehandeld.
- Splitsen van grotere jobs voor parallele verwerking

Vraag 10:

Kunt u een prijsindicatie geven voor de benodigde software en/of diensten? Bij softwarekosten, de kosten voor initiële aanschaf en jaarlijkse onderhoudskosten. Bij de diensten de kosten zo ver als mogelijk uitgesplitst naar dienstcomponent. Indien er alternatieve modellen bestaan in cost-base (plus) pricing, value-based pricing, pay-per-use, jaarlijkse gebruikskosten i.p.v. aanschaf e.d. zouden we die ook graag vernemen.

Voor de verrekening van de software en diensten zijn diverse modellen denkbaar;

- Eenmalige aanschaf van de software, met een jaarlijks bedrag voor onderhoud.
- Jaarlijkse licentie voor ongelimiteerd gebruik, inclusief onderhoud.
- Betalen per gebruik. (Per bijvoorbeeld opgemaakte pagina, document).
- Betalen per uitvoeropdracht.
- Betaling per type opdracht (papier, digitaal)

Graag willen vernemen welke modellen de leverancier aanbiedt voor verrekening.

NB: De prijsindicatie zoals hier gevraagd zal door de Belastingdienst worden gebruikt voor verdere uitwerking van de business case en begroting voor de kosten over de jaren heen. De hier genoemde prijzen hebben geen invloed op de uiteindelijke uitwerking en beoordeling van de aanbesteding zelf.