



Belastingdienst

# Marktconsultatie

## Planningstool t.b.v. WerkVerdeelpunt

Door:

**De Staat der Nederlanden, namens Ministerie van Financiën, namens het Directoraat-Generaal  
Belastingdienst, Centrum voor Facilitaire Dienstverlening, InkoopUitvoeringsCentrum**

Versie 1.0

Kenmerk: IUC16-023

## Inhoud

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| HOOFDSTUK 1. Algemeen .....                                                | 4  |
| 1.1 Inleiding .....                                                        | 4  |
| 1.2 Leeswijzer .....                                                       | 4  |
| 1.3 De Belastingdienst.....                                                | 5  |
| 1.3.1 InkoopUitvoeringsCentrum Belastingdienst .....                       | 5  |
| 1.3.2 De Douane .....                                                      | 5  |
| HOOFDSTUK 2. Marktconsultatie – Planningstool t.b.v. WerkVerdeelPunt ..... | 6  |
| 2.1 Beschrijving huidige situatie.....                                     | 6  |
| 2.1.1 Controle-opdracht .....                                              | 6  |
| 2.1.2 Planningsproces.....                                                 | 7  |
| 2.1.3 Bestuurlijke informatie .....                                        | 9  |
| 2.1.4 Tactische en operationele capaciteitsplanning .....                  | 10 |
| 2.1.5 Kwantitatieve gegevens .....                                         | 10 |
| 2.2 Doelen en beoogde verbeteringen .....                                  | 10 |
| 2.3 Scope .....                                                            | 11 |
| 2.4 Gewenste situatie.....                                                 | 11 |
| 2.4.1 Contextdiagram .....                                                 | 11 |
| 2.4.2 Planningsproces.....                                                 | 12 |
| 2.4.3 Communicatie met medewerkers .....                                   | 14 |
| 2.4.2 Informatie (uit andere administraties) .....                         | 14 |
| 2.4.4 Optimalisatie verplaatstijden (GPS) .....                            | 15 |
| 2.4.5 Autorisatie en authenticatie.....                                    | 15 |
| 2.4.6 Bestuurlijke- en operationele informatie .....                       | 16 |
| 2.4.7 Logging en monitoring.....                                           | 16 |
| 2.4.8 Hosting/infrastructuur en Quality of Service .....                   | 16 |
| 2.4.9 Implementatie .....                                                  | 17 |
| HOOFDSTUK 3. Marktconsultatie procedure .....                              | 18 |
| 3.1 Algemeen.....                                                          | 18 |
| 3.2 Contactgegevens .....                                                  | 18 |
| 3.3 Marktconsultatie document.....                                         | 18 |
| 3.4 Reactie op de marktconsultatie .....                                   | 19 |

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 3.5 Mondelinge toelichting en presentatie..... | 19 |
| 3.6 Vormvereisten .....                        | 19 |
| 3.7 Vrijblijvendheid .....                     | 19 |

## HOOFDSTUK 1. Algemeen

### 1.1 Inleiding

De Belastingdienst is bezig met een oriëntatie op het inkopen van een Planningstool t.b.v. WerkVerdeelpunt ten behoeve van de planningsafdelingen van Douane Nederland.

Het doel van een Planningstool t.b.v. WerkVerdeelpunt is het koppelen van medewerkers met competenties aan controle-opdrachten met taken rekening houdende met locaties, verplaatstijden en (variatie in) vluchttijden. De tool moet automatisch een planning uitrekenen, waar wijzigingen in moeten kunnen worden aangebracht. Deze wijzigingen moeten zowel automatisch ondersteund als handmatig gedaan kunnen worden. Ook moet de optie bestaan om handmatig een planning op bouwen.

Met deze marktconsultatie wil de Belastingdienst tot een heldere en realistische doelstelling voor een eventueel aanbestedingstraject komen en een indicatie krijgen van de kosten voor het beschikbaar stellen (implementatie) en het afnemen en het onderhouden van deze tool. Voor alle duidelijkheid: het betreft hier GEEN offerteaanvraag.

De Belastingdienst is op zoek naar een al bestaand product of een product dat invulling kan geven aan de in hoofdstuk 2 beschreven behoefte, en wat aanpasbaar is aan de specifieke eisen van de Douane. Het bestaande product moet wel aangepast kunnen worden naar de wensen van de Belastingdienst (bijvoorbeeld 80% standaard en 20% configureerbaar maatwerk). In 2017 moet de oplossing geïmplementeerd kunnen worden

Het product moet onderhouden kunnen worden en zo nodig uitgebreid (zowel aantal licenties als inhoudelijk) kunnen worden. Flexibiliteit is daarbij gewenst.

Dit document bevat onder meer een beschrijving van de huidige situatie, de doelstellingen, de eisen en uitgangspunten, en een opsomming van vragen waar de aanbestedende dienst, met het oog op een succesvolle aanbesteding, antwoorden op wenst te krijgen. Bijgevoegde vragenlijst en de informatie in o.a. hoofdstuk 2 geven een indicatie van de opdracht. Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

De resultaten van de marktconsultatie kunnen worden verwerkt in aanbestedingsdocumenten (indien tot een aanbesteding wordt overgegaan), zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers van de marktconsultatie. Wij verzoeken u de vragen schriftelijk te beantwoorden. Daarnaast kunt u worden uitgenodigd om uw product nader toe te lichten in de vorm van een presentatie. De door u gegeven informatie zal vertrouwelijk worden behandeld. De organisatie streeft ernaar de marktconsultatie begin november 2016 af te ronden.

### 1.2 Leeswijzer

In dit hoofdstuk wordt de Belastingdienst beschreven. Hoofdstuk 2 beschrijft de huidige situatie, de beoogde doelen en geeft een beschrijving met vragen betreffende de gewenste situatie.

In hoofdstuk 3 wordt de te volgen marktconsultatieprocedure beschreven.

### 1.3 De Belastingdienst

De Belastingdienst maakt deel uit van het ministerie van Financiën. De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. De Belastingdienst int niet alleen, maar keert ook uit. Zo verzorgt de Belastingdienst bijvoorbeeld de uitbetaling van inkomensafhankelijke toeslagen voor kinderen, kinderopvang, huur en zorg.

Andere belangrijke taken zijn:

- Het opsporen van fiscale, economische en financiële fraude.
- Het houden van toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen.
- Toezicht houden op het naleven van de fiscale wetten en regels.

#### 1.3.1 InkoopUitvoeringsCentrum Belastingdienst

Het IUC Belastingdienst is onderdeel van Belastingdienst/Centrum voor facilitaire dienstverlening (B/CFD) en verricht generieke inkoopactiviteiten voor de bij haar ondergebrachte rijkscategorieën en daarnaast zorgt zij voor de specifieke inkoop van de Belastingdienst en Domeinen Roerende Zaken. Zie voor meer informatie over de organisatie van de Belastingdienst de internetsites [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl) en [www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin).

#### 1.3.2 De Douane

De Douane is één landelijke organisatie, met een landelijk kantoor en negen regiokantoren. Het Landelijk kantoor is verantwoordelijk voor het uitvoeringsbeleid en de uitvoeringscoördinatie. Het handhavingsbeleid van de Douane wordt aangestuurd door de afdeling Handhavingsbeleid van het Landelijk kantoor. De regiokantoren voeren het beleid uit en zijn belast met het operationele Douanewerk. Het operationele Douane werk wordt aangestuurd door middel van opdrachten met bijbehorende taken die vanuit het DLTC (Douane Landelijk Tactisch Centrum) naar de uitvoerende regio's worden gestuurd. De werkverdeelpunten van de negen uitvoerende regio's verdelen de taken over de medewerkers.

De beoogde aanbesteding voor een Planningstool t.b.v. WerkVerdeelPunten (WVP's) zal worden ingezet ten behoeve van het bedrijfsonderdeel Douane in samenwerking met B/CAO.

De Douane heeft 3 kerntaken:

- Belastingen 'heffen en innen'  
Douane houdt zich bezig met het heffen en innen van belastingen. Dat is de 'heffings- en inningsfunctie' van de Douane.
- Goederen 'stoppen' aan de grens  
De Douane zorgt er voor dat goederen die het land niet binnen mogen komen of uit mogen gaan, aan de grens worden tegengehouden. Dit is de zogenaamde 'stopfunctie' van de Douane.
- De juiste toepassing van wet- en regelgeving 'bewaken'  
De Douane controleert de juiste toepassing van Europese- en nationale douanewetgeving. Dit is de 'bewakingsfunctie' van de Douane.

## **HOOFDSTUK 2. Marktconsultatie – Planningstool t.b.v. WerkVerdeelPunt**

### **2.1 Beschrijving huidige situatie**

#### **2.1.1 Controle-opdracht**

##### **Algemeen**

Om te voldoen aan haar wettelijke taken voert de Douane dagelijks controles uit. Deze controles hebben als doel om vast te stellen dat goederen en het transport van goederen (betreft ook goederen van reizigers, de zogenaamde reizigersbagage) voldoen aan de in de wet vastgelegde eisen, en dat aangiftes van goederentransport juist en volledig zijn.

Op centraal niveau (bij het DLTC) wordt bepaald welke controles uitgevoerd moeten worden, de werking van dit proces valt buiten de scope van de marktconsultatie, maar is relevant als achtergrondinformatie.

##### **Totstandkoming controle-opdracht**

Voor het vervoer van goederen in Nederland moet door de vervoerder of de opdrachtgever een aangifte worden gedaan. Dit is het geval als goederen geïmporteerd worden (Invoer in Douanetermen), als goederen geëxporteerd worden (Uitvoer), en als goederen vanuit het buitenland via Nederland de EU verlaten of de EU binnenkomen (Doorvoer).

Op basis van de aangifte wordt een risicoanalyse uitgevoerd en wordt bepaald of de zending gecontroleerd moet worden. Indien een zending gecontroleerd moet worden, wordt hiervoor een controle-opdracht gemaakt waarin staat welke zending op welke aspecten gecontroleerd moet worden, en welke competenties hiervoor nodig zijn. Deze controle-opdrachten worden geregistreerd in een systeem, PLATO genaamd. Hierbij is tevens bekend in welk deel van Nederland de controle moet plaatsvinden.

Naast vrachtcontroles worden er ook controles uitgevoerd op voertuigen, locaties en reizigersbagage. Deze controles worden eveneens aangestuurd door een opdracht in PLATO maar worden niet altijd voorafgegaan door een aangifteproces.

In dit proces is het van belang om op korte termijn in staat te zijn om de opdrachten aan de juiste medewerkers uit te delen en in te kunnen springen op wijzigende omstandigheden.

##### **Controle-opdracht**

Een controle-opdracht kan uit één of meer taken bestaan. B.v. het openen van een specifieke zending op inhoud. Controle-opdrachten kennen ook een prioritering. Hier wordt gebruik van gemaakt als er gebrek is aan controle-capaciteit. In dat geval hebben controle-opdrachten met hoge(re) prioriteit voorrang op opdrachten met lage(re) prioriteit. De taken van een controle-opdracht kunnen verschillende locaties en aanvangstijden hebben en door medewerkers met verschillende competenties moeten worden uitgevoerd.

Een bepaald soort controle-opdracht (-taak) kent een 'standaard-controletijd', deze tijd bepaalt het tijdsbeslag van de medewerker voor deze controle-opdracht (-taak).

##### **Controle uitvoering**

De Douane is opgedeeld in een aantal geografische regio's. Elke regio heeft een werkverdeelpunt en het is de verantwoordelijkheid van dit werkverdeelpunt om ervoor te zorgen dat controle-

opdrachten die zijn toebedeeld aan deze regio ingepland worden, medewerkers worden toegewezen, en de opdracht wordt uitgevoerd.

Locaties waar veel controle-opdrachten plaatsvinden zijn b.v. de haven van Rotterdam, Schiphol, de vliegvelden Eindhoven, Rotterdam, Eelde en Maastricht. Maar het kan ook zijn dat de Douane een controle-opdracht uitvoert bij een bedrijf zelf, of bij een depot ergens in het land.

Per regio zijn een aantal controle-medewerkers beschikbaar om controles uit te voeren. Niet iedere controle-medewerker kan iedere soort controle uitvoeren. Medewerkers hebben specifieke kwaliteiten/opleidingen/certificeringen waardoor zij specifieke controles kunnen uitvoeren, in Douane-terminologie spreekt men van competenties. Voorbeeld van competenties zijn ‘wapen dragend’, ‘VGEM (Veiligheid, Gezondheid, Economie en Milieu)’, ‘speurhond begeleider’, ‘duiker’, etc.

## **2.1.2 Planningsproces**

### **2.1.2.1 Het basis planningsmodel**

Het planningsproces is momenteel een handmatig proces. Basisinformatie die gebruikt wordt voor het plannen is de controle-opdrachten in PLATO, het dienstrooster en competenties van de medewerkers die zijn vastgelegd in SAP én het vluchtinformatiesysteem (CISS) waarin actuele aankomst-/vertrektijden van de vliegtuigen zijn weergegeven.

In SAP kunnen niet alle competenties van medewerkers worden vastgelegd en daarom wordt ook gebruik gemaakt van losse bestanden – die per regio verschillend (kunnen) zijn van opbouw en formaat – waarin additionele competenties van medewerkers zijn vastgelegd.

Startpunt van het planningsproces is de lijst met controle-opdrachten in PLATO. Hierin staat de werkvoorraad voor een regio. Een planningsmedewerker plant in principe één opdracht tegelijkertijd. Hij raadpleegt hiertoe eerst het soort controle-opdracht en controletaken, de locatie waar de opdracht moet worden uitgevoerd, het tijdstip waarop controle kan plaatsvinden en welke competenties nodig zijn om de controle-opdracht en controletaken uit te kunnen voeren.

Vervolgens bekijkt de planningsmedewerker welke controle-medewerkers volgens het dienstrooster beschikbaar zijn, hij doet dit op basis van een dienstrooster dat dagelijks uit SAP wordt uitgedraaid. Hij houdt hierbij ook rekening met de competenties die nodig zijn om de controle-opdracht goed uit te kunnen voeren, de competenties van de medewerker (SAP en losse bestanden) en de ‘standaard-controletijd’.

Daarnaast moet plannings-technisch ook rekening worden gehouden met verplaatsingstijden. In bepaalde gevallen moet de medewerker ook de beschikking krijgen over ‘hulpmiddelen’, er moet bijvoorbeeld een auto beschikbaar zijn zodat de medewerker naar de controle-locatie kan rijden, of er moet een speurhond beschikbaar zijn.

### **Afspraken bedrijfsleven**

Met het bedrijfsleven zijn afspraken gemaakt over tijd slots waarbinnen de controle moet plaatsvinden, deze slots zijn 2 uur, 2,5 uur of 72 uur na ontvangst van de aangifte (deze zijn gepubliceerd op [www.douane.nl](http://www.douane.nl)). Binnen dit tijdslot moet de controle-opdracht zijn aangevangen (de medewerker moet dus fysiek bij de goederen zijn).

Voor de controles die niet op basis van een aangifte worden gedaan, geldt dat deze zowel lang als kort van te voren bekend kunnen worden. Meestal is er sprake van een specifiek tijdstip waarop de opdracht moet worden uitgevoerd. In geval van Schiphol bijvoorbeeld is dit het moment waarop de passagiers de gate uit komen lopen, hun bagage van de band pakken of het moment waarop bagage aankomt in de bagage kelder.

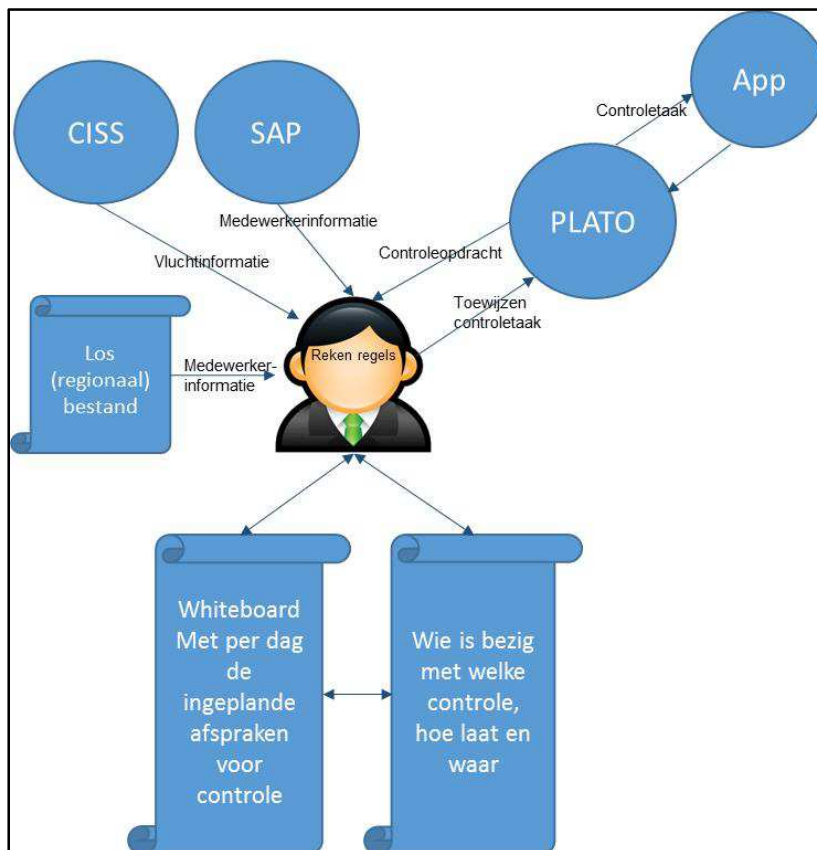
### Daadwerkelijk inplannen en toewijzen

Op basis van bovenstaande factoren plant een planningsmedewerker een controle-medewerker in voor een specifieke controle-opdracht, en allocceert daarbij de benodigde hulpmiddelen aan de controle-opdracht. Deze toewijzing wordt op daglijsten en op whiteboards vastgelegd. De planningsmedewerker meldt de controle-medewerker via PLATO dat de controle-taak op zijn/haar naam is gezet. Deze melding krijgt de controle-medewerker binnen op een app. Voor last minute opdrachten wordt bij uitzondering telefonisch contact opgenomen met de medewerker.

In een aantal situaties worden medewerkers in teamverband ingezet en worden controletaken aan deze teams toegewezen. Deze teams hebben een wisselende samenstelling (medewerkers maken niet altijd deel uit van hetzelfde team), met diverse competenties en een minimale bezetting.

Aan het einde van de controle meldt de medewerker de controle-taak af via de app, en wordt Plato bijgewerkt.

De hiervoor beschreven IST-situatie wordt hierna vereenvoudigd visueel weergegeven.





### 2.1.2.2 Wijzigingen op planning

Er zijn een aantal gebeurtenissen die aanleiding geven om de reeds vastgelegde planning te wijzigen.

#### Nieuwe controle-opdracht op of vlakbij eenzelfde locatie

Het komt voor dat een nieuwe controle-opdracht binnenkomt die op een locatie moet worden uitgevoerd óp of vlakbij een locatie waar al een controle-opdracht gepland staat of al bezig is. Het is dan het meest efficiënt als dezelfde controle-medewerker deze controle-opdracht ook uitvoert, mits hij daartoe de juiste competenties heeft. In de huidige situatie wordt handmatig gedetecteerd dat de opdrachten samengevoegd kunnen worden.

#### Nieuwe controle opdracht met een hogere prioriteit

Het komt voor dat er opdrachten met een hogere prioriteit last minute worden toegevoegd aan de dagelijkse werkvoorraad. Dit kan betekenen dat de planning zoals deze in eerste instantie gemaakt was (voor een deel) moet worden aangepast of omgegooid.

#### Onbeschikbaarheid controle-medewerker

In sommige gevallen is een ingeplande medewerker niet beschikbaar voor een ingeplande opdracht, dit kan voorkomen in geval van (plotselinge) ziekte, maar ook omdat een andere controle-opdracht veel langer duurt dan gepland. In dit geval moet momenteel handmatig worden herpland.

#### Onbeschikbaarheid hulpmiddelen

Auto's kunnen kapot gaan of onderhoud nodig hebben, speurhonden kunnen ziek worden. Ook in geval van (tijdelijke en adhoc) onbeschikbaarheid van hulpmiddelen wordt handmatig herpland.

#### Annuleren controle-opdracht

Diverse redenen kunnen er toe leiden dat reeds ingeplande controle-opdrachten óf -taken niet hoeven te worden uitgevoerd en dat de planning daarop moet worden aangepast. Dit kan ook in adhoc situaties voorkomen, bijv. vliegtuigen die uitwijken naar een andere luchthaven. Reeds geplande opdrachten/taken worden dan handmatig verwijderd, de medewerker en hulpmiddelen kunnen/moeten handmatig aan een andere opdracht worden toegewezen.

#### Wijziging moment van controle

Voorop Schiphol kan het voorkomen dat vluchten vertragen of eerder aankomen waardoor controles op reizigersbagage niet op het initieel geplande tijdstip kunnen worden uitgevoerd. Bij deze last minute wijzigingen moet er worden herpland.

### 2.1.3 Bestuurlijke informatie

Bestuurlijke informatie wordt handmatig samengesteld. Het betreft informatie over uitgevoerde en niet-uitgevoerde opdrachten, de tijdigheid van het uitvoeren van controle-opdrachten, werkelijk beschikbare resources/hulpmiddelen versus beschikbare resources/hulpmiddelen etc. Deze informatie wordt ook gebruikt als verantwoordingsrapportage richting hoger management, jaarlijks worden management contracten afgesloten waarin de te behalen resultaten worden vastgelegd. De bestuurlijke informatie wordt ook gebruikt om regio's onderling te 'benchmarken'.

### 2.1.4 Tactische en operationele capaciteitsplanning

Jaarlijks wordt op basis van de afspraken in het management contract (vgl. Master Production Schedule) een globale capaciteitsmatch (vgl. rough-cut capacity plan) gemaakt. Dit is nu voornamelijk een papieren exercitie. Periodiek wordt ook op operationeel niveau bekeken of er de komende perioden knelpunten gaan ontstaan.

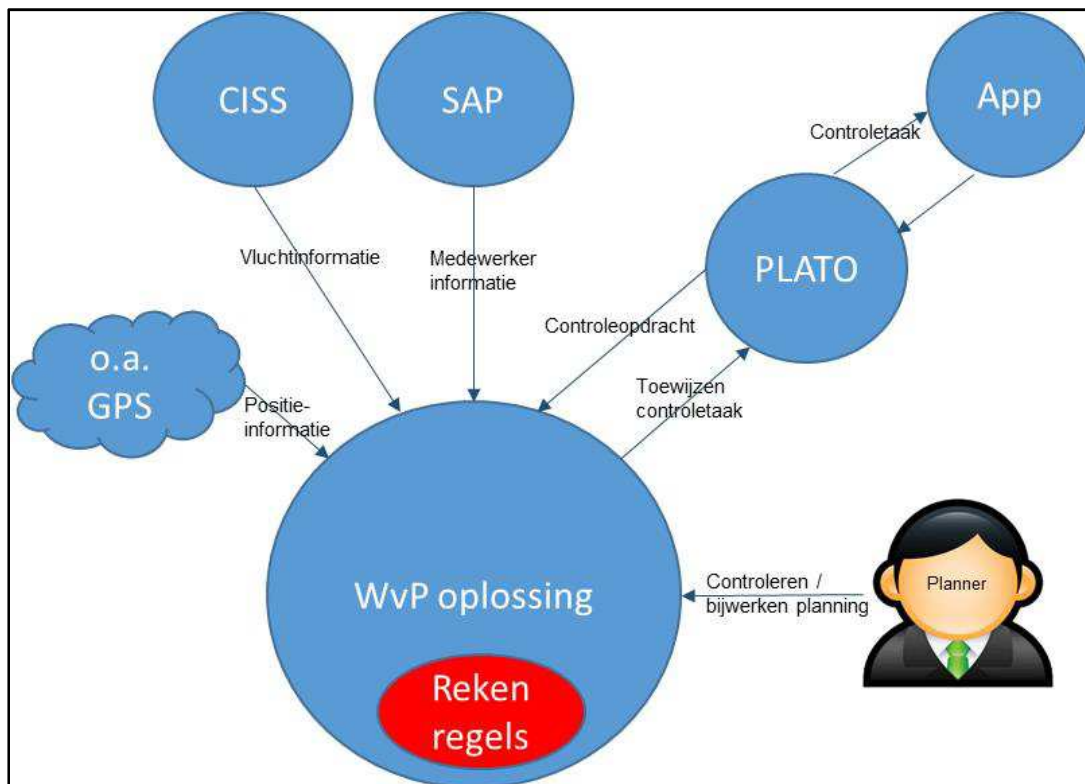
Op operationeel niveau heeft de organisatie weinig inzicht en overzicht vanwege de vele variabelen die invloed hebben op het planningsproces. Denk aan ziekte, opleidingen en verlof in combinatie met de context van een hoge dynamiek op bijvoorbeeld een mainport als Schiphol.

De huidige middelen zijn niet geschikt voor zo'n hoog dynamische omgeving, waardoor het management onvoldoende informatie beschikbaar heeft om managementbesluiten te kunnen nemen waarbij b.v. capaciteitsplanning versus afdekken van risico's zorgvuldig afgewogen worden.

### 2.1.5 Kwantitatieve gegevens

Landelijk worden jaarlijks 350.000 controle-opdrachten uitgevoerd, onder regie van de negen werkverdeelpunten.

## 2.2 Doelen en beoogde verbeteringen



### Automatiseren planningsproces

De Belastingdienst zoekt een oplossing om het planningsproces zo veel mogelijk te automatiseren. De planningsmedewerker is en blijft verantwoordelijk voor het totale planningsproces. Een planningsmedewerker moet de mogelijkheid hebben een door de oplossing voorgestelde planning te accorderen of te wijzigen.

## Optimaliseren resources

Een tweede doelstelling is om de inzet van mensen en middelen te optimaliseren, zodat zoveel mogelijk controle-opdrachten binnen tijd en met de juiste kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.

## Bestuurlijke- en operationele informatie

Ten derde beoogt de Douane de bestuurlijke informatie te automatiseren, zodat informatie sneller en met een hogere mate van betrouwbaarheid beschikbaar gesteld kan worden.

## Eenvoudig aanpasbaar

Ten vierde moet de oplossing organisatorische wijzigingen op eenvoudige wijze faciliteren. De Douanewereld is continu in beweging, het is daarom mogelijk dat ook de huidige indeling naar regio's op termijn komt te vervallen, en medewerkers aan een centrale eenheid worden toegewezen. Het toewijzen van medewerkers aan opdrachten zal dan niet meer op basis van regio, maar bijvoorbeeld op basis van standplaats/woonplaats en controle-locatie worden bepaald.

### 2.3 Scope

De Douane zoekt een oplossing voor het hierboven beschreven planningsproces. Het is niet de bedoeling om de huidige systemen PLATO en SAP te vervangen.

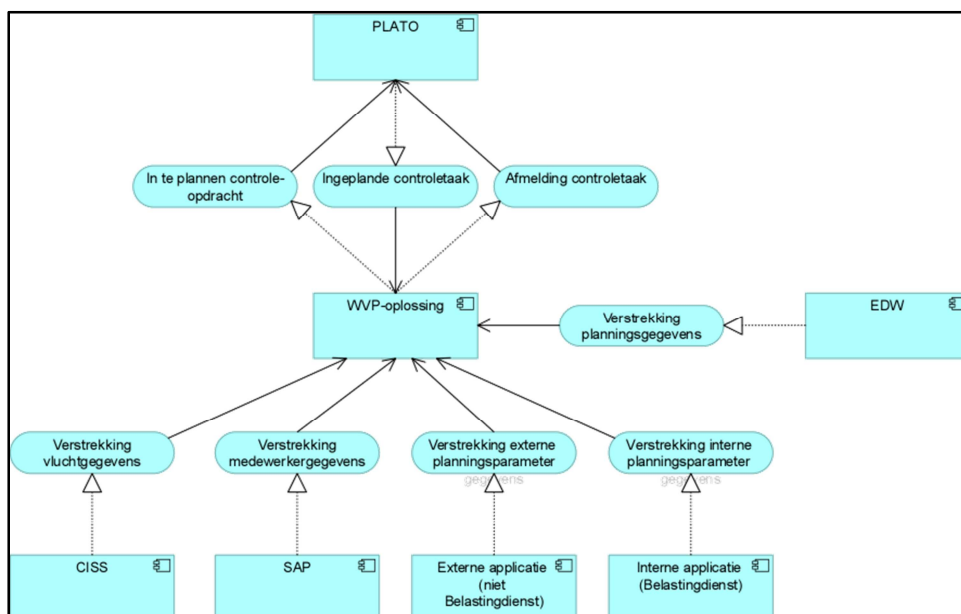
### 2.4 Gewenste situatie

Deze paragraaf geeft op basis van de huidige kennis een beschrijving van de gewenste situatie.

#### 2.4.1 Contextdiagram

Een contextdiagram geeft inzicht in de relatie van de applicatie met andere applicaties, en visualiseert het aandachtsgebied en het verandergebied. Onderstaande figuur visualiseert het contextdiagram van de WVP-oplossing.

De WVP-oplossing ondersteunt het geautomatiseerd inplannen van controle-opdrachten van de Douane waarbij voldaan wordt aan de procesbeschrijving en doelstellingen/verbeteringen zoals eerder beschreven. Bij het plannen maakt de WVP-oplossing gebruik van de applicaties SAP en PLATO.



| Applicatie                                | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WVP-oplossing                             | De WVP-oplossing ondersteunt het geautomatiseerd inplannen van controle-opdrachten van de Douane.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| PLATO                                     | De applicatie PLATO ondersteunt het plannen en toedelen van controle-opdrachten en controle-taken aan medewerkers als ook de registratie van de resultaten van deze controle-opdrachten en controle-taken.<br>In de context van deze marktconsultatie is het verstrekken van de controle-opdracht, het doorgeven toegedeelde controletaak en de afmelding controletaak van belang.<br>PLATO draait op het mainframe van de Belastingdienst (z/OS) met als RDBMS DB2. |
| CISS                                      | CISS is het vluchtinformatiesysteem van Schiphol.<br>In de context van deze marktconsultatie is het verstrekken van vluchtinformatiegegevens van belang.<br>CISS is een externe applicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| SAP                                       | SAP ondersteunt onder andere de registratie van medewerkergegevens.<br>In de context van deze marktconsultatie zijn de algemene medewerkergegevens, het dienstrooster en de competenties van belang.<br>SAP draait op het mainframe van de Belastingdienst (z/OS).                                                                                                                                                                                                   |
| Externe applicatie (niet Belastingdienst) | Externe applicatie (niet Belastingdienst) is een op dit moment nog onbekende applicatie die planningsparameterinformatie levert die van belang is voor het inplannen van controle-opdrachten.<br>In de context van deze marktconsultatie is het verstrekken van de planningsparameterinformatie van belang.                                                                                                                                                          |
| Interne applicatie (Belastingdienst)      | Interne applicatie (Belastingdienst) is een op dit moment nog onbekende applicatie die planningsparameterinformatie levert die van belang is voor het inplannen van controle-opdrachten.<br>In de context van deze marktconsultatie is het verstrekken de planningsparameterinformatie van belang.                                                                                                                                                                   |
| EDW                                       | De applicatie EDW is het Enterprise Data Warehouse van de de Belastingdienst-Douane.<br>In de context van deze marktconsultatie dienen planningsgegevens aan het EDW geleverd te worden.<br>EDW draait op het mainframe van de Belastingdienst (SAS op z/OS).                                                                                                                                                                                                        |

#### 2.4.2 Planningsproces

Controle-opdrachten ontstaan in PLATO, en worden afgemeld in PLATO. Daarnaast zal in de WVP-oplossing informatie aanwezig moeten zijn om te bepalen of een controle-opdracht (bestaande uit één of meer controletaken) is ingepland of afgerond. De planningsmedewerker wil hier te allen tijde inzage in hebben.

1. Kunt u aangeven op welke wijze uw WVP-oplossing het voor een planningsmedewerker mogelijk maakt inzicht te krijgen welke controle-opdrachten niet, deels of volledig ingepland zijn?

Bij het plannen van een (wijziging op een) controle-opdracht spelen onder anderen de volgende facetten een rol:

- benodigde competenties
- vereiste personele bezetting
- vereiste hulpmiddelen

- prioriteit
  - beschikbare personele capaciteit
  - beschikbaarheid hulpmiddelen
  - standaard controle-tijd
  - reactietijd zoals afgesproken met de markt
  - locatie uitvoering opdracht
  - eerder ingeplande vorige versie van de controle-opdracht
  - andere reeds ingeplande én nog in te plannen controle-opdrachten
2. Kunt u een beeld schetsen op welke wijze uw WVP- oplossing rekening houdt met de hiervoor genoemde aspecten om tot een planning te komen? Graag zien wij dat u bij de beantwoording van de vraag beschrijft:
- \* de mogelijkheden van volledig automatisch plannen
  - \* de mogelijkheden van (aanvullend) handmatig plannen
  - \* de status van inplannen controle-opdracht(en) en controle-taken
  - \* de impact op eerder ingeplande opdrachten

Bij het geautomatiseerd inplannen is het mogelijk dat een planner de te 'genereren' planning kan beïnvloeden. Dit kan b.v. door bedrijfsregels te definiëren die gebruikt worden tijdens het geautomatiseerd planningsproces.

3. Kunt u aangeven welke mogelijkheden uw WVP-oplossing biedt voor een gebruiker om de planning te beïnvloeden?
- Zou u bij de beantwoording van de vraag tevens aan kunnen geven wat de benodigde kennis moet zijn voor betreffende eindgebruiker?

#### Verschillen lucht-/zeehavens

De Douane is een veelzijdige organisatie met verschillende processen die verschillende eisen aan het planningsysteem zouden kunnen stellen. Een voorbeeld is het afwijkende proces van controle reizigersbagage op de luchthaven Schiphol.

Controle van reizigersbagage vereist een andere dynamiek dan controle van vrachtgoederen. Als eerste wordt door PLATO, op basis van risico-inschatting, aangegeven dat de reizigersbagage van een specifiek persoon of van een hele vlucht gecontroleerd moet worden. Dit leidt tot een controle-opdracht in PLATO. Vervolgens moet een team van controle-medewerkers samengesteld worden die de benodigde competenties bezitten om de vereiste controle-taken uit te kunnen voeren. Deze teams worden op ad-hoc basis samengesteld, het zijn dus geen vaste teams. De controle staat gepland voor een bepaalde locatie (meestal gate of bagageband), en het team moet tijdig bij de controle locatie aanwezig zijn. Het komt voor dat op het laatste moment (enkele minuten voor aankomst van de vlucht) een gate wijziging of aankomsttijd wijziging plaatsvindt, waarbij het team zich naar de nieuwe locatie moet begeven of een andere opdracht nodig heeft.

Hiernaast heeft de Douane ook nog niet-vlucht gerelateerde controles. Deze worden vaak aangestuurd op locatie of op soort controle. Ook deze opdrachten worden door middel van een PLATO-opdracht aangestuurd.

Op basis van hiervoor beschreven verschillen tussen lucht-/zeehavens hebben wij de volgende vraag.

4. Kunt u een beeld schetsen op welke wijze uw WvP- oplossing rekening houdt met de hiervoor beschreven verschillen om tot een planning te komen? Graag zien wij dat u bij de beantwoording van de vraag beschrijft:
  - \* de mogelijkheden van het samenstellen van een ad-hoc team
  - \* de mogelijkheden van het inplannen van een (ad-hoc) team
  - \* de mogelijkheden om te gaan met beschreven last-minute wijzigingen.

#### 2.4.3 Communicatie met medewerkers

In deze uitvraag worden 2 soorten medewerkers genoemd, de planningsmedewerker op kantoor en de controle-medewerker op locatie. Beide soorten medewerkers werken met MS Windows laptops en daarnaast werkt de controle-medewerker op locatie met een IOS-Mobiel device.

De Douane ziet drie mogelijke implementaties voor communicatie tussen planningsmedewerker en controle-medewerker.

- Alle communicatie verloopt van de WvP oplossing naar PLATO naar controle-medewerker
- Alle communicatie verloopt via de WvP oplossing direct met de controle-medewerker
- Nadat controle-taken via de WvP oplossing door PLATO uitgezet zijn, verlopen wijzigingen op ingeplande controle-taken direct via de WvP oplossing naar de controle-medewerker.

Zou u voor elke van de hiervoor genoemde implementatiemogelijkheden de volgende vragen kunnen beantwoorden?

1. Welke mogelijkheden heeft de WvP-oplossing om met controle-medewerkers te communiceren, b.v. om de meest recente planningen/opdrachten te communiceren, of opdrachten af te melden? Kunt u hierbij tevens aangeven welke werkzaamheden er uitgevoerd moeten worden om dit te realiseren?
2. Via welke devices kan de oplossing gebruikt worden door planningsmedewerkers? En door controle-medewerkers?
3. Welke voor- en nadelen onderkent u bij ieder van de drie genoemde implementatiewijzen, rekening houdend met de (on-)mogelijkheden van uw oplossing?

#### 2.4.2 Informatie (uit andere administraties)

De Belastingdienst-Douane heeft een aantal standaard applicaties waarin informatie is vastgelegd die voor het planningsproces noodzakelijk zijn. Het betreft hier medewerkergegevens die geregistreerd zijn in SAP en controle-opdrachten die geregistreerd zijn in PLATO.

De WVP-oplossing moet van de in deze systemen vastgelegde informatie gebruik maken om tot een planning te kunnen komen.

1. Kunt u aangeven op welke wijze uw oplossing kan interacteren met genoemde applicaties en wat hierbij uw voorkeursoplossing is? Graag uw antwoord voorzien van uw motivatie. Kunt u bij de beantwoording van deze vraag onderscheid maken in het functionele aspect (lees benodigde gegevens en gegevensopslagplaats) en het technische aspect (soort koppeling (b.v. Remote Procedure Invocation, Webservices en Messaging)).

Wijzigingen op informatie in andere applicaties kunnen niet altijd actief gesignaleerd worden (zgn. push-mechanisme). Deze informatie dient door de WVP-oplossing zelf opgehaald te worden (zgn. pull-mechanisme).

2. Kunt u aangeven of uw oplossing het push- en pull-mechanisme ondersteunt?  
Kunt u bij de beantwoording van deze vraag tevens aangeven op welke wijze uw oplossing het push-/pull-mechanisme ondersteunt?

Niet alle informatie benodigd voor het maken van een planning is opgeslagen in standaard Belastingdienstadministraties omdat deze dat niet ondersteunen. U kunt hierbij denken aan b.v. specifieke medewerkercompetenties of hulpmiddelen die een medewerker tot zijn beschikking heeft (b.v. een wapen of hond).

3. Kunt u aangeven welke mogelijkheden uw WVP-oplossing biedt om deze additioneel benodigde informatie te registreren zodat deze ook gebruikt worden in het geautomatiseerde planningsproces?

#### 2.4.4 Optimalisatie verplaatstijden (GPS)

De Douane streeft naar zo kort mogelijke verplaatstijden. De locatie van een controle-opdracht is vaak een fysiek adres, controle-medewerkers bevinden zich door de dag heen op verschillende locaties. Optimalisatie van verplaatstijden kan worden verkregen door de medewerker die het dichtste bij een controle-locatie is, een controle te laten uitvoeren. Medewerkers hebben mobiele devices op basis waarvan met GPS de positie kan worden bepaald.

1. Kunt u aangeven welke mogelijkheden voor locatiebepaling door uw WVP-oplossing ondersteund worden?  
Indien er meer mogelijkheden zijn voor locatiebepaling kunt u dan tevens aangeven:
  - \* wat per mogelijke soort locatiebepaling aan voorzieningen noodzakelijk zijn om deze te implementeren?
  - \* wat de mogelijkheden zijn om gelijktijdig van diverse soorten locatiebepalingen gebruik te maken?
  - \* op welke wijze uw WVP-oplossing in het planningsproces gebruik maakt van (diverse soorten) locatiebepalingen?

GPS werkt niet of slecht voor opdrachten die in een (luchthaven)gebouw moeten worden uitgevoerd.

2. Kunt u aangeven welke mogelijkheden u hiervoor voor locatiebepaling ziet en welke daarvan door uw WVP-oplossing ondersteund worden?

#### 2.4.5 Autorisatie en authenticatie

Op dit moment kunnen alleen planningsmedewerkers van een regio controle-opdrachten voor hun regio plannen, in de toekomst wordt dit mogelijk door medewerkers op centraal niveau gedaan. Controle-medewerkers mogen niet plannen, plannings-medewerkers mogen geen controles afmelden (tenzij expliciet geautoriseerd).

1. Kunt u aangeven hoe autorisatie binnen uw WVP-oplossing kan worden ingericht?
2. Kunt u aangeven hoe authenticatie binnen uw WVP-oplossing plaatsvindt?
3. Kunt u aangeven of uw oplossing aansluit op een ADS-systeem?

#### 2.4.6 Bestuurlijke- en operationele informatie

De Douane maakt onderscheid tussen bestuurlijke- en operationele (stuur)informatie.

De bestuurlijke informatie wordt hierbij (normaliter) geleverd door het Enterprise Data Warehouse (EDW) van de Douane doordat bronsystemen hun gegevens aanleveren aan het EDW en vanuit het EDW gewenste rapportages gemaakt worden.

1. Kunt u aangeven welke bestuurlijke informatie/-rapportages standaard door uw WVP-oplossing ondersteund worden en wat het doel is van deze informatie/-rapportage?

Operationele (stuur)informatie is informatie in de actualiteit bedoeld om het proces te bewaken/bij te kunnen sturen.

2. Kunt u aangeven welke operationele informatie/-rapportages standaard door uw WVP-oplossing ondersteund worden en wat het doel is van deze informatie/-rapportage?
3. Kunt u aangeven welke mogelijkheden de gebruiker van de Douane heeft om operationele informatie/-rapportages te maken in uw WVP-oplossing?
4. Kunt u aangeven wat de mogelijkheden zijn voor een gebruiker van de Douane om op basis van de operationele informatie/-rapportage het planningsproces bij te sturen?

#### 2.4.7 Logging en monitoring

Alle handelingen die al of niet geautomatiseerd plaatsvinden in de WVP-oplossing moeten gelogd én gemonitord kunnen worden. Het moet voor een daarvoor geautoriseerde gebruiker te allen tijde mogelijk zijn te achterhalen wie, wat, wanneer en waarom heeft gewijzigd.

1. Kunt u aangeven in hoeverre uw WVP-oplossing invulling geeft aan logging- en monitoringfunctionaliteit?

#### 2.4.8 Hosting/infrastructuur en Quality of Service

##### Hosting/infrastructuur

De Belastingdienst streeft standaardisatie na. Dit betekent dat het aantal hostingplatformen beperkt is. De door de marktpartij geboden WVP-oplossing moet op één van de volgende hostingplatformen draaien:

- Infrastructure As A Service (IAAS)  
Op de IAAS omgeving draait windows server óf Linux als operating system. Tevens zijn koppelingen met het Belastingdienst interne netwerk voorhanden en wordt aangesloten bij standaard infrastructuurdiensten van de Belastingdienst zoals monitoren en back-up.  
Het beheer en support op de IAAS-omgeving moet ingericht worden.
- IBM PureApplication System (IPAS)  
Het IPAS platform kan gebruikt worden als:
  - De geboden diensten een eigen pattern hebben die op de IPAS kan draaien.
  - De geboden diensten ontwikkeld zijn in JAVA op basis van de Websphere Application Server.Wanneer gebruik gemaakt wordt van het IPAS platform, moet bij clustering gebruik gemaakt worden van de WAS-servertechnologieën. Hierbij is het o.a. niet toegestaan om lokaal gegevens op te slaan.



## Quality of service

### Aantal

- Jaarlijks worden momenteel 350.000 controle-opdrachten uitgevoerd.
- Verwachte maximale groei in de komende 10 jaar: factor 30 (10 miljoen controle-opdrachten per jaar).
- Aantal locaties: 9
- Aantal gebruikers: 150, waarvan maximaal 50 gelijktijdig.

### Openstelling en beschikbaarheid

Openstelling is 7 x 24 uur met een beschikbaarheid van 99,5%.

Het dataverlies bij een verstoring is maximaal 60 minuten.

### Responsetijden

Na een actie van de gebruiker mag deze maximaal 10 seconden wachten voordat de gebruiker een volgende actie kan uitvoeren. Dit geldt minimaal in 98% van de gevallen.

1. Kunt u aangeven welke infrastructuur benodigd is voor uw WVP-oplossing waarbij rekening is gehouden met de Quality of Service?
2. Indien u gebruik maakt van de IAAS, kunt u dan beschrijven op welke wijze u denkt het beheer in te richten?

## **2.4.9 Implementatie**

Alhoewel de Douane beseft dat iedere implementatie uniek is, wil de Douane toch graag gevoel krijgen bij de duur en de wijze van implementatie. Daarnaast is het ook belangrijk om een beeld te krijgen van de kosten die gepaard gaan met implementatie en exploitatie.

1. Kunt u globaal aangeven hoe lang u denkt dat een implementatietraject zal duren, en welke deelactiviteiten u daarbij onderkent?
2. Kunt u aangeven welk(e) licentiemodel(len) u hanteert, met bijbehorende prijsstelling?
3. Kunt u een indicatie geven van de volgende kosten: aanschaf en onderhoud van de planningstool de komende 5 jaren. Daarbij dient de prijs voor de licentie/realisatie/implementatie en de prijzen voor het jaarlijkse onderhoud van elkaar te onderscheiden te zijn.

## HOOFDSTUK 3. Marktconsultatie procedure

### 3.1 Algemeen

Aan marktpartijen wordt gevraagd de in hoofdstuk 2 gestelde vragen te beantwoorden en een schets te geven van de aangeboden oplossing die voorziet in de ondersteuning van het hiervoor beschreven planningsproces, waarbij tevens invulling wordt gegeven aan de doelen en beoogde verbeteringen. De aangeboden oplossing kan worden verwoord zowel in termen van diensten als software oplossingen.

De Belastingdienst is niet op zoek naar maatwerkoplossingen, maar tracht zo veel mogelijk gebruik te maken van COTS (Commercial off the shelf) producten of componenten, die al veel van de basisfunctionaliteit bevatten die voor dit proces nodig is, en bovendien eenvoudig, snel en goedkoop aanpasbaar zijn.

De Belastingdienst vraagt marktpartijen een indicatieve doch realistische raming van de kosten van aanschaf en onderhoud van de Planningstool t.b.v. WerkVerdeelpunt de komende 5 jaren. Daarbij dient de prijs voor licentie/realisatie/implementatie en de prijzen voor het jaarlijkse onderhoud van elkaar te onderscheiden te zijn. Wellicht kunt u een vrijblijvende demo versie meesturen. Dit kan zijn in de vorm van een YouTube filmpje, een DVD, een USB stick of een link naar uw website.

### 3.2 Contactgegevens

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

Contactpersoon

Naam: B.A.G.T. (Boudewijn) Solen  
Functie: Inkoopspecialist IUC Belastingdienst  
Telefoonnummer: 06 - 30457807  
e-mail: [cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl](mailto:cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl) o.v.v. kenmerk IUC16-023

### 3.3 Marktconsultatie document

Op basis van het voorliggende document kunnen marktpartijen een reactie geven op de in deze marktconsultatie gestelde vragen. B/CFD heeft hiertoe in dit document de behoefte omschreven en toegelicht volgens welke procedure deze marktconsultatie verloopt.

Indien u ondanks de zorg die B/CFD aan dit document heeft besteed onduidelijkheden of onvolkomenheden aantreft of er bij u vragen rijzen, wilt u die dan door middel van een mail bericht (E-mail: [cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl](mailto:cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl)) kenbaar maken. Antwoorden worden vervolgens gepubliceerd middels een nota van inlichtingen.

De resultaten van de marktconsultatie kunnen worden verwerkt in aanbestedingsdocumenten en/of openbaar gemaakt, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers van de marktconsultatie. De Belastingdienst mag vrij over de verstrekte informatie beschikken en deze informatie gebruiken. Wij verzoeken u de vragen schriftelijk te beantwoorden. De door u gegeven informatie zal vertrouwelijk worden behandeld. Mogelijk wordt u benaderd om uw product te presenteren tijdens een bijeenkomst met vertegenwoordigers van de Belastingdienst.

### 3.4 Reactie op de marktconsultatie

Door middel van dit document nodigt de Belastingdienst potentiële marktpartijen uit voor deelname aan deze marktconsultatie.

Het indienen van schriftelijke reacties kan per e-mail aan:

[cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl](mailto:cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl) o.v.v. kenmerk IUC16-023.

Wij ontvangen uw bijdrage aan de marktconsultatie graag zo spoedig mogelijk maar uiterlijk dd/mm/2016 om 13.00 uur, via e-mail.

De Planning :

|                            |                                            |
|----------------------------|--------------------------------------------|
| 16 september 2016          | Publicatie markconsultatie op TenderNed    |
| 26 september 2016          | Deadline voor het stellen van vragen       |
| 3 oktober 2016             | Publicatie eventuele nota van inlichtingen |
| 17 oktober 2016, 13.00 uur | Uiterst moment van insturen beantwoording. |

### 3.5 Mondelinge toelichting en presentatie

De Belastingdienst zal mogelijkerwijs een aantal marktpartijen uitnodigen voor een overleg waarin de marktpartij zijn antwoorden nader kan toelichten, waarbij additionele vragen door de Belastingdienst gesteld worden, en waarin de marktpartij de gelegenheid krijgt om de aangeboden oplossing te presenteren aan een aantal medewerkers van de Belastingdienst.

### 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 2. 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.

### 3.7 Vrijblijvendheid

Deelnemen aan de marktconsultatie is voor marktpartijen én de Belastingdienst vrijblijvend. Aan deze marktconsultatie en de beschikbaar gestelde documenten kunnen geen (wederzijdse) rechten of verplichtingen jegens de Belastingdienst worden ontleend.

Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een mogelijke toekomstige aanbesteding. Evenmin vindt op enige wijze uitsluiting van bij de marktconsultatie betrokken partijen plaats in een mogelijke aanbesteding.

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

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontlenen 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 marktconsultatie stemt u hiermee in.

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