



Marktconsultatie Oplossing voor Bezoeker Verwijs Systeem

Opdrachtgever:
De Belastingdienst

Uitvoerder:
Centrum voor Facilitaire Dienstverlening
Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst
John. F. Kennedylaan 8
7314 PS Apeldoorn

Datum : 30 oktober 2018

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1:	ALGEMEEN	2
1.1	AANLEIDING EN DOELSTELLING	2
1.2	OPDRACHTGEVER	2
1.4	UITVOERDER MARKTCONSULTATIE.....	3
1.5	RANDVOORWAARDEN MARKTCONSULTATIE	3
1.6	LEESWIJZER	4
HOOFDSTUK 2:	DE TE VOLGEN PROCEDURE	5
2.1	ALGEMEEN.....	5
2.2	AANKONDIGING.....	5
2.3	MARKTCONSULTATIE	5
2.4	AANLEVEREN GEGEVENS MARKTCONSULTATIE	5
2.5	COMMUNICATIE TIJDENS DE MARKTCONSULTATIE	5
2.6	UITERSTE DATUM VOOR AANLEVERING VAN DE BEANTWOORDING	5
2.7	MONDELINGE TOELICHTING VAN INGEDIENDE OPLOSSING	5
2.8	VOORWAARDEN AAN DE BEANTWOORDING	5
2.9	VERTROUWELIJKHEID	6
2.10	PLANNING	6
HOOFDSTUK 3:	VOORWAARDEN	7
HOOFDSTUK 4:	HUIDIGE OMVANG EN VERWACHTE GROEI	8
HOOFDSTUK 5:	VRAGEN AAN DE MARKTPARTIJEN.....	11
HOOFDSTUK 6:	BIJLAGEN	16
	BIJLAGE 1: DATACENTER DIENSTEN.....	16
	BIJLAGE 2: RICHTLIJNEN	19
	BIJLAGE 3: FUNCTIONEEL OVERZICHT	21
	BIJLAGE 4: SPECIFICATIE MINI PC IN KIOSK MODUS	21
	BIJLAGE 5: SCHEMATISCHE WEERGAVE FICTIEVE SITUATIE RIJKSBALIES	23

Hoofdstuk 1: ALGEMEEN

1.1 Aanleiding en doelstelling

De aanleiding van deze marktconsultatie is dat het contract in juli 2019 afloopt. Naar verwachting is de baliesystemen markt en technologie veranderd, heeft de Belastingdienst ander beleid, gewijzigde processen, mogelijk andere wensen en zijn op het aan te sluiten Belastingdienst portfolio (datacenter) vernieuwingen toegepast.

De doelstelling van deze marktconsultatie is het verzamelen van kennis en inzichten van marktpartijen over Bezoeker Verwijs Systeem (BVS). De beschikbaar gestelde informatie wordt gebruikt om de Belastingdienst te ondersteunen bij het maken van de juiste afwegingen ten aanzien van de aanbesteding Bezoeker Verwijs Systeem (BVS).

De Belastingdienst wil ook inzicht krijgen in mogelijkheden van (gedeeltelijke) outsourcing, en on/off premise mogelijkheden op het gebied van bezoeker verwijs systemen. Het beoogde doel is om het beheer en onderhoud zoveel mogelijk door de leverancier te kunnen laten plaatsvinden.

1.2 Opdrachtgever

Opdrachtgever is de afdeling IV (Informatie Voorziening) en de oplossing zal gehost gaan worden bij DCS (Data Center Services, voorheen B/CIE), onderdeel van de IV-organisatie van de Belastingdienst. De Belastingdienst valt onder het Ministerie van Financiën.

De IV-organisatie

De **IV-organisatie** verzorgt en is verantwoordelijk voor de ICT voorzieningen van de Belastingdienst.

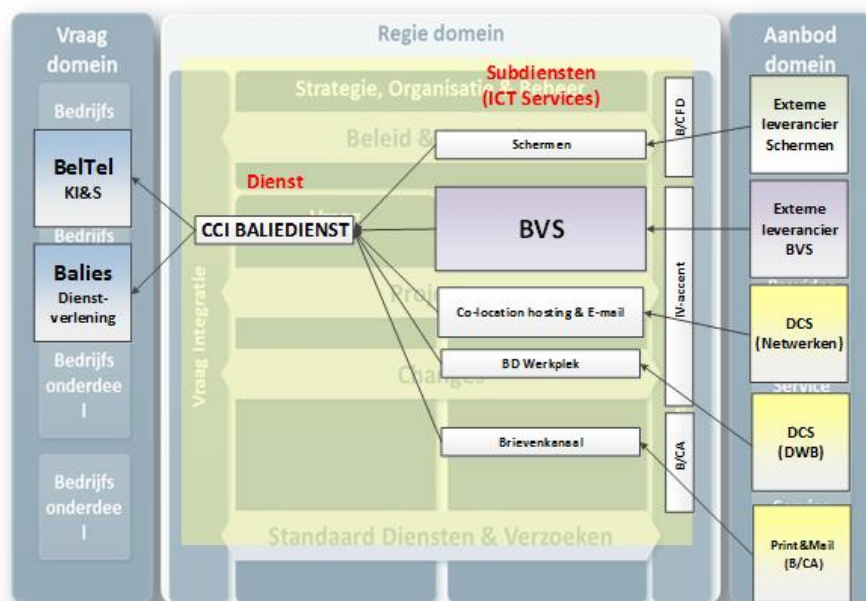
Het overgrote deel van de Applicaties van de Belastingdienst wordt op dit moment door de eigen IV-organisatie ontwikkeld, onderhouden en beheerd in het eigen Data Center. Bij de IV-organisatie van de Belastingdienst werken in totaal circa 4.000 medewerkers, verspreid over 9 dienstonderdelen.

DCS

DCS (Data Center Services) is verantwoordelijk voor het leveren van veilige, waardevolle, betrouwbare en kwalitatief hoogstaande ICT-diensten (in onderstaande diensten model beschreven als Dienst) aan de Belastingdienst en overige onderdelen van de Rijksoverheid die gebruik maken van de datacenter-infrastructuur van de Belastingdienst. Continuïteit en veiligheid zijn daarbij van groot belang. DCS levert deze diensten overeenkomstig de afspraken met, en de verwachtingen van, zijn interne klanten, burgers en bedrijven.

De te leveren ICT-diensten, overeenkomstig tevoren afgesloten Service Level Agreements (SLA), zijn:

- Exploitatieservices;
- hosting van maatwerkapplicaties, standaardpakketten en web-services;
- 'personal productivity', inclusief kantoorautomatisering en social media;
- telefonie, callcenter, servicedesk, baliedienst;
- print-, scan-, verpak- en verzenddiensten;
- ondersteunende diensten;
- adviesdiensten.



Figuur 1 Samenstelling Baliedienst

Van de aan de Belastingtelefoon (BelTel) en Balies te leveren CCI¹ Baliedienst, gaat opdrachtgever de subdienst (ICT Service) BVS heraanbesteden. Datacenter hosting, werkplekken en het brievenkanaal worden door de Belastingdienst zelf geleverd. Of ook de schermen voor balie met BVS mee aanbesteed worden is nog niet vastgesteld.

1.4 Uitvoerder marktconsultatie

De Belastingdienst/Centrum voor Facilitaire Dienstverlening voert deze marktconsultatie uit.

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 en www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin.

1.5 Randvoorwaarden marktconsultatie

Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van een eventueel uit te voeren vervolgtraject. Evenmin zullen bij de marktconsultatie betrokken partijen op enige wijze worden uitgesloten van eventuele participatie in een mogelijk vervolgtraject.

Marktpartijen komen door deel te nemen aan de marktverkenning niet in een bevooroordeelde of benadeelde positie op het moment van een mogelijk vervolgtraject.

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt. Marktpartijen kunnen geen rekening sturen of anderszins aanspraak maken op een (geldelijke of andere) vergoeding voor hun bijdrage aan de consultatie.

¹ CCI= Contact Center Infrastructuur, het team bij IV-accent dat de baliedienst voortbrengt en beheert

De informatie uit de marktconsultatie zal gebruikt worden om de doelstellingen en eisen aan te scherpen van een mogelijk vervolgtraject.

1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is aangegeven welke procedure gevolgd wordt bij deze marktconsultatie.

Hoofdstuk 3 beschrijft de voorwaarden die zijn gesteld.

Hoofdstuk 4 beschrijft BVS omgeving van de Belastingdienst.

Hoofdstuk 5 bevat vragen van de Belastingdienst aan de markt.

Hoofdstuk 6 bevat enkele bijlagen.

Hoofdstuk 2: DE TE VOLGEN PROCEDURE

2.1 Algemeen

De aanvragende dienst is:

Belastingdienst/Centrum voor facilitaire dienstverlening (B/CFD)

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst.

Contactpersoon:

De heer H.C.W. Klaassen

Contact via de berichtenmodule op TenderNed.

2.2 Aankondiging

Deze marktconsultatie wordt via www.TenderNed.nl gepubliceerd.

2.3 Marktconsultatie

Deze marktconsultatie bestaat uit een schriftelijke vragenlijst die door marktpartijen beantwoord kan worden (hoofdstuk 5).

Indien er na het indienen van de schriftelijke beantwoording aanvullende vragen zijn, zullen deze worden toegestuurd aan alle partijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.

Na de schriftelijke beantwoording wordt u uitgenodigd voor een aanvullende presentatie waarin u uw beantwoording toe kunt lichten en een korte demo kunt geven van uw product.

2.4 Aanleveren gegevens marktconsultatie

Wij verzoeken u de beantwoording in de Nederlandse taal te doen. Beantwoording van de vragen in een MS Word document, overige informatie mag separaat in enige vorm aangeleverd worden.

Gedetailleerde productinformatie en technische documentatie mag ook in het Engels.

2.5 Communicatie tijdens de marktconsultatie

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

2.6 Uiterste datum voor aanlevering van de beantwoording

Wij verzoeken u de beantwoording uiterlijk, digitaal via TenderNed, aan te leveren op dinsdag 27 November 2018, 14:00 uur.

Wijze van aanlevering van de beantwoording

- Via TenderNed
- Alle documentatie mag als PDF-bestand worden aangeleverd

2.7 Presentatie

De partijen worden gevraagd om in hun beantwoording aan te geven welke van de door de Belastingdienst aangeboden datum en tijdvak hun eerste keuze is en welke hun tweede keuze.

De Belastingdienst zal voor 6 december 2018 de partijen benaderen om de definitieve planning voor de presentatie bekend te maken.

2.8 Voorwaarden aan de beantwoording

Het deelnemen aan de marktconsultatie is voor zowel deelnemers, als de Belastingdienst, vrijblijvend. Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de de Belastingdienst ontlelen.

Voor de beantwoording en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden en te verstrekken materialen kunnen aan de Belastingdienst geen kosten in rekening worden gebracht.

2.9 Vertrouwelijkheid

Conform artikel 10, eerste lid, onderdeel c, van de Wet openbaarheid van bestuur behandelt de Belastingdienst alle informatie die in het kader van deze marktconsultatie door marktpartijen wordt verstrekt als vertrouwelijk, tenzij de marktpartij zelf aangeeft dat (een deel van) die informatie openbaar gemaakt kan worden.

2.10 Planning

Activiteit	Datum
Publiceren Marktconsultatie	30 oktober 2018
Indienen vragen over consultatie door marktpartijen	9 november 2018
Beantwoorden vragen van marktpartijen	15 november 2018
Schriftelijke reactie marktpartijen	27 november 2018
Presentatie (op uitnodiging van de Belastingdienst)	17 & 18 december 2018

Hoofdstuk 3: RANDVOORWAARDEN

In dit hoofdstuk zijn de randvoorwaarden opgenomen die van belang zijn voor de BVS oplossing.
De BVS oplossing:

- a. Bestaat uit Commercial Off-The-Shelf (COTS) soft- en hardware componenten en zijn daarmee een bestaand aanbod ("proven technology"), reeds in gebruik zijnde bij andere (Nederlandse) klanten.
- b. Dient op een centrale locatie, in het twin-datacenter van de Belastingdienst, te worden gehost. Vanuit de centrale locatie worden decentrale BVS componenten aangestuurd.
- c. Is eenvoudig uitbreidbaar (nieuw/ad-hoc locaties) en dynamisch schaalbaar in bijvoorbeeld campagne periodes.
- d. Heeft mogelijkheden, door gebruik te maken van BVS specifieke of infrastructurele voorzieningen uit het twin-datacenter, voor Disaster Recovery(DR)/Business Continuity Management (BCM).
- e. De marktpartij biedt aanvullende diensten voor bijvoorbeeld implementatie, remote beheer/support, etc.
- f. De marktpartij kan een BVS totaaloplossing (software, hardware en diensten) bieden.
- g. BVS diensten sluiten aan op de relevante datacenterdiensten van de Belastingdienst. Zie Bijlage 1: Datacenter diensten.
- h. Marktpartijen zijn bereid om in voorkomende gevallen de BVS COTS oplossing uit te breiden met Belastingdienst specifieke functies voor aansluiting op het bestaande/en toekomstige IT Landschap.
- i. Bestaande BVS functionaliteit (zie hoofdstuk 4) dient (mogelijk deels) te worden gemigreerd.
- j. BVS oplossing is geleverd aan klanten met meerdere fysieke en/of virtuele locaties.

De oplossing moet voldoen aan de eisen die de Belastingdienst stelt aan veiligheid. Deze zijn als bijlage bijgevoegd. Zie Bijlage 2: Richtlijnen

Hoofdstuk 4: HUIDIGE OMVANG EN VERWACHTE GROEI

4.1. Huidige omvang

De doelgroep van de Belastingdienst balie dienstverlening zijn burgers die langskomen voor informatie over onder andere Toeslagen, Douane, of voor hulp bij hun jaarlijkse aangifte inkomstenbelasting. Voor ondernemers worden afspraken buiten BVS om gemaakt.

De huidige Kentallen (2018):

- 21 Reguliere balielocaties
- 30 HUBA = Hulp Bij Aangifte Campagne locaties (21 op de fysieke kantoren en 9 externe locaties, dit wisselt enigszins per jaar)
- 35 supervisors/ beheerders (waarvan 8 Teamleiders(supervisor balie) + 9 roosteraars (vrijgeven balie capaciteit)
- 3 statistiek gebruikers (historische rapportage)
- 175 balieloketten + planning
- 750 afsprakenmodule gebruikers (+/- 400 voor balie dienstverlening en 350 voor Belastingtelefoon contactcenter)
- 5 selfservice zuilen
- 25 ticketprinters
- 52 videoplayers t.b.v. oproepschermen
- 26 videoplayers t.b.v. backofficeschermen
- 1 monitoringscherm (overzicht aantallen geplande afspraken)

Deze balies zijn onder te verdelen in groot, middel en klein.

Groot: >500 bezoekers/maand

Middel: 50 < bezoekers/maand <500

Klein: <50 bezoekers/maand

Uitschieters in (HUBA) piek maanden (extra baliebezoeken totaal): maart (+20.000), april (+16.000), mei (+3.500).

Er is een centrale BVS serveromgeving in Apeldoorn (ESII eSirius platform). Zie Bijlage 3: Functioneel Overzicht voor een overzicht. Gezien de beveiliging van persoonsgegevens wordt BVS on-premise bij de Belastingdienst gehost. Daarnaast is er 1 BVS Test/Acceptatie omgeving. Alle werkplekken worden door de Belastingdienst geleverd. Balie-afspraken worden via de Belastingtelefoon gemaakt, en per e-mail of post bevestigd aan de klant.

4.2. Kentallen en verwachte groei

In de onderstaande tabellen zijn gegevens opgenomen over de balie bezoeken en HUBA afspraken.

Jaar/maand	Som van Aantal bezoekers
201501	10615
201502	9662
201503	65580
201504	43975
201505	14164
201506	11857
201507	11285
201508	25404
201509	25998
201510	10418
201511	9445
201512	8840
201601	7650
201602	7975
201603	8754
201604	8144
201605	7266
201606	9198
201607	7019
201608	6797
201609	6000
201610	6737
201611	6654
201612	5239
201701	5559
201702	4384
201703	5729
201704	5978
201705	7551
201706	6709
201707	5462
201708	4737
201709	3532
201710	3638
201711	4787
201712	3608
201801	3943
201802	3209
201803	4240
201804	7362
201805	6245
201806	4633
201807	4705
201808	4097
201809	2942

Eindtotaal	437726
------------	--------

Tabel 1 Baliebezoeken: 2015 - 2018 per maand

Wat valt hierbij op:

Het aantal baliebezoeken is de afgelopen jaren fors afgenomen (>75%). Balielocaties en aantal loketten per balie nemen ook af.

Jaar/maand	Som van Aantal afspraken
201604	30664
201605	2295
201606	197
201607	2
201608	1
201610	0
201611	0
201702	2
201703	32618
201704	22973
201705	4331
201706	147
201708	1
201801	4
201803	31389
201804	22047
201805	4195
201806	42
Eindtotaal	150908

Tabel 2 HUBA bezoeken 2016 – 2018

Wat valt op bij de HUBA Campagne bezoeken:

In de campagneperiode (maart, april en mei) worden zijn er ongeveer 55.000 HUBA campagne verzoeken. De rest van het jaar zijn er nauwelijks HUBA campagne verzoeken. De HUBA locaties zijn meestal reguliere Belastingdienst balielocaties. Naast de HUBA *campagne* is er ook HUBA regulier (oudere jaren), ook wel na-HUBA genoemd, die het hele jaar door gegeven word.

Hoofdstuk 5: VRAGEN AAN DE MARKTPARTIJEN

Dit hoofdstuk bevat de vragen waar de Belastingdienst graag van u, als marktpartij, een antwoord op krijgt.

U wordt uitgenodigd om de Belastingdienst te ondersteunen bij het beschrijven van de voor de Belastingdienst juiste oplossing die door de markt geboden kan worden.

Daarnaast stellen we het op prijs dat u, indien u in uw beantwoording meer dan 1 mogelijk geschikte oplossing aan biedt, een extra toelichting geeft over voor- en nadelen van elke aangeboden oplossing. Dit om de Belastingdienst te ondersteunen bij het maken van de juiste afwegingen.

5.1. Technisch georiënteerde vragen

De Belastingdienst heeft meerdere balielocaties over Nederland verspreid, en past centraal functioneel en technisch beheer, en rapportage toe. Tevens is het doel om een landelijke uniformiteit van de balie configuratie toe te passen. Om de uitrol en het beheer op de Belastingdienst werkplekken eenvoudig en beheersbaar te houden voor de toekomst is er vanuit de Architectuur de richtlijn om werkplek applicaties browser-based aan te laten leveren.

- 1) Hoe voorziet uw baliesysteem er in om meerdere balie locaties centraal te kunnen managen?
- 2) Welke BVS userinterfaces worden gebruikt door de verschillende rollen? Betreft het hier (deels) een browser-based of fat-client oplossing. Misschien ook apps? In uw beantwoording kan onderscheid gemaakt worden tussen de applicaties die op de *werkplek* van de Belastingdienst medewerker gebruikt worden, de *mobiele devices* zoals bijvoorbeeld van klanten, en de toegepaste apparatuur zoals in zuilen en die gebruikt worden voor de aansturing van oproep/realtime rapportage displays.

Tijdens het niet beschikbaar zijn van de centrale voorzieningen of netwerken vinden wij het klantvriendelijk en voor de medewerkers op de balie locaties beter werkbaar indien de geplande balie-afspraken van die betreffende dag op die locatie nog normaal afgehandeld kunnen blijven worden.

- 3) Welke maatregelen ziet u om de BVS decentrale locaties door te laten draaien (en geplande afspraken nog kan afhandelen) in geval van een calamiteit (volledig down of geen netwerkverbinding) op de centrale locatie?

Tijdens campagne periodes, zoals HUBA, maakt de Belastingdienst gebruik van diverse locaties die per campagnejaar kunnen wisselen. Op de HUBA locaties zelf wordt nu alleen gewerkt met een Belastingdienst laptop en een BVS afspraken applicatie om de bezoekers met hun gemaakte afspraak in te checken. Er is een klantwens om ook op externe HUBA locaties een aanmeld c.q. receptiebalie met BVS autorisatie en ticketprinters met oproepschermen te gaan gebruiken om bezoekers te kunnen verwijzen naar de juiste plaats/tafel/balie.

- 4) Kunt u aangeven hoe we op ad-hoc situaties, door middel van bijvoorbeeld pop-up balies op externe locaties (gemeenten, bibliotheken, etc.), flexibel kunnen inspelen op de BVS behoefte van onze klanten? Kan de Belastingdienst bijvoorbeeld zelf eenvoudig externe locaties in BVS beheer applicaties toevoegen, en daar capaciteit op laten plannen zodat er afspraken ingepland kunnen worden? En wat is er dan minimaal benodigd?

Het Belastingdienst datacenter maakt veel gebruik van eigen hardware, OS/VMware, maar soms ook complete diensten waarbij ook de hardware door de leveranciers wordt geleverd.

- 5) Welke diensten, levering- en hostingmogelijkheden zijn er vanuit uw bedrijf bij de Belastingdienst on-premise mogelijk?
- 6) In hoeverre kan uw onderneming onderhoud leveren op reeds geïmplementeerde baliesystemen van derden?
- 7) Welke platform systemen worden voor uw balie oplossing ondersteund? (geef in uw beantwoording aan welke OS (versie), welke databases en ook de Virtualisatielaag (VMWare ESX, NSX / Microsoft / Citrix)).

De Belastingdienst heeft diverse beveiligingseisen. Zie hiervoor ook Bijlage 2: Richtlijnen. Hieronder drie vragen waarop wij specifiek uw visie zouden willen vernemen:

- 8) Ondersteund uw baliesysteem Netwerk authenticatie (IEEE 802.1x) op basis van uitwisseling van certificaten?
- 9) Hoe heeft u invulling gegeven aan de GDPR/AVG compliance richtlijnen? Welke aandachtspunten worden mogelijk later in de tijd opgelost? Welke andere maatregelen kunt u treffen t.a.v. (gegevens-)beveiliging?
- 10) Hoe kunt u waarborgen dat bij informatie overdracht tussen de Belastingdienst en uw bedrijf in het kader van het oplossen van verstoringen er geen privacygevoelige informatie 'lekt'?

Het BVS zal gekoppeld worden momenteel met andere systemen uit het IT landschap. Denk hierbij aan een koppeling vanuit BVS met een Belastingdienst e-mailserver voor het uitsturen van balie-afspraken bevestigingen, ADS koppeling voor Single-Sign-On en gebruikersbeheer, Windows 8/10 werkplek etc. Daarnaast maakt de Belastingdienst gebruik van Genesys WFM 8 voor het plannen van contactcenter medewerkers, en heeft de mogelijkheid om Verint WFM te gaan gebruiken. En wij zijn benieuwd of er vanuit baliesystemen een koppeling met CRM systemen mogelijk is, zodat er klantcontacthistorie kan worden aangevuld met de baliebezoeken van de klant, en worden geraadpleegd.

- 11) Welke standaard-IT integraties, API's zijn er vanuit uw systeem mogelijk?
- 12) Zijn er vanuit de BVS oplossing, of best practices vanuit verschillende bestaande BVS klanten, mogelijkheden om op een op een bestaand planning pakket (Genesys WFM 8) aan te sluiten? Kunt hier toelichting op geven.
- 13) Zijn er vanuit de BVS oplossing, of best practices vanuit verschillende bestaande BVS klanten, mogelijkheden om op een CRM systeem aan te sluiten? Kunt hier toelichting op geven.
- 14) Zijn er vanuit de BVS oplossing, of best practices vanuit verschillende bestaande BVS klanten, mogelijkheden om de BI data naar een Datawarehouse te transporteren? Hoe worden deze koppelingen gerealiseerd en hoeveel klanten gebruiken dat al? Kunt hier toelichting op geven.
- 15) De Belastingdienst wenst voor bijvoorbeeld afspraakbevestiging per brief en het versturen van uitnodigingen voor klanttevredenheidsonderzoeken dagelijks geautomatiseerd een bestand vanuit het baliesysteem te kunnen genereren. Wat zijn daar de mogelijkheden voor in uw baliesysteem? (Bijvoorbeeld welke extracten, filters en conversies zijn vanuit uw baliesysteem mogelijk?)

De Belastingdienst ontwikkeld momenteel een mini-PC in kiosk modus ten behoeve van scherm presentatie in algemene ruimtes voor diverse toepassingen. De Belastingdienst wil de mogelijkheid onderzoeken om ook de BVS beeldscherm applicaties in te zetten op deze 'kiosk PC'. Zie specificaties Bijlage 4: Specificatie mini PC in kiosk modus. Indien uw videoplayer applicatie browser-based is scheelt dat de Belastingdienst bij updates haar installatie packaging activiteiten en doorlooptijd.

- 16) Hoe is uw beeldscherm applicatie (Videoplayer) voor oproep en backoffice schermen uitgevoerd?
- 17) Welke ondersteuning is er voor videoplayers (zoals bijvoorbeeld browser-based, HTML5)?

Er zijn de laatste jaren steeds meer en snellere ontwikkelingen op het gebied van kanaalstrategie. Welke (kanaal)strategie hanteert uw bedrijf? Worden er ook relaties gelegd naar nieuwe kanalen. Wij zijn benieuwd naar de ontwikkelingen en mogelijke kansen die er liggen.

- 18) Hoe ziet u balie als een van de kanalen, als onderdeel van een omnichannel strategie?
- 19) Ondersteunt uw systeem ook Virtuele balies (videoconferencing)?
- 20) Kan uw systeem een Balie robot leveren (a.i. functionaliteit)?
- 21) Zijn er vanuit de BVS oplossing best practices hoe een bestaand landelijk systeem te migreren naar een nieuw platform?
- 22) Welke diensten en producten kunt u leveren? (Bijvoorbeeld: Zijn de schermen, (HDMI) extenders/receivers, splitters etc. leverbaar? Welke support mogelijkheden kunt u bieden?)
- 23) Welke BVS componenten zouden ook via Wireless-LAN (Wi-Fi) beschikbaar kunnen zijn?

Remote beheer

Het beleid van de Belastingdienst is om een serveraccount alleen voor hoogstnoodzakelijke gevallen zoals een installatie te verlenen. Voor dagelijkse operationeel (functioneel) beheer heeft een beperkt account via een web interface de voorkeur.

- 24) Welk soort (remote) toegang heeft u nodig tot de servers en overige BVS apparatuur? Welke onderdelen zijn daarvan zijn als webservice benaderbaar?
- 25) Welke rechten zijn er benodigd voor een server account, waarvoor en hoe vaak?

Klanttevredenheid

Er vindt een continu klanttevredenheidsonderzoek (CKTO) plaats op het baliekanaal. De e-mailadressen die in BVS zijn gebruikt voor het versturen van een balie-afspraakbevestiging worden na het baliebezoek via filetransfer aangeboden bij een apart enquêtesysteem buiten BVS. Het enquête systeem e-mailt de enquête uitnodigingen met daarin een hyperlink naar de enquête. De enquêtes vinden dus plaats in een ander systeem, en bestaan uit multiple-choice vragen (selectie maken), open vragen voor toelichting en score vragen.

- 26) Hoe kijkt u aan tegen het huidige CKTO op het baliekanaal? Welke mogelijkheden heeft uw BVS oplossing om dit binnen het kanaal uit te vragen?

5.2. Functioneel georiënteerde vragen

De overheid consolideert steeds meer departementen gezamenlijk in een kantoorpand. Daarmee komt het ook voor dat er balies van diverse rijksdiensten zich op dezelfde locatie (gaan) bevinden. De Belastingdienst wil de mogelijkheden van baliesystemen verkennen om eventueel meerdere diensten van een verzamelgebouw van dezelfde systemen gebruik te laten maken. Welk departement er bij de Belastingdienst in het verzamelgebouw kan per locatie verschillen. De werkplek authenticatie van een dienst vindt plaats met zijn bijbehorende ODC datacenter van dat betreffende departement. Dus niet alle werkplekken zijn gekoppeld aan het Belastingdienst datacenter waar BVS is gepositioneerd. Tevens kunnen er lokale standalone balie systemen en Cloud diensten voorkomen. Zie ook figuur in Bijlage 5: Schematische weergave fictieve situatie Rijksbalies voor een weergave hiervan.

- 27) Heeft u ervaring met meerdere diensten/partijen gezamenlijk op een balie? Zo ja, hoe wordt dat geïmplementeerd?
- 28) Indien de kentallen uit hoofdstuk 4 worden bekeken is het aantal baliebezoeken flink afgenomen. Om zowel kosteneffectief als klantvriendelijk te zijn/blijven vragen wij ons af of het wellicht mogelijk is om met uw BVS oplossing 1 of meerdere centrale (regio) balies in te richten. Waarbij het mogelijk is om zowel een fysiek als een virtueel baliebezoek (indien de afstand tot de balie erg groot is) in te plannen.
Kunt u ons meenemen in uw beelden en oplossingsrichting?
- 29) Indien er geen meerdere diensten op hetzelfde systeem mogelijk zijn, kunt u aangeven waar er eventueel een ontkoppelpunt van systemen zou kunnen zijn? (is bij verzamelgebouwen bijvoorbeeld een ontkoppelpunt mogelijk op een zuil of een Touch screen ticketdispenser bij de receptie waarbij als er voor een ander departement gekozen wordt er een verwijzing naar een ander baliesysteem wordt voorgesteld).

De Belastingdienst voert regie over de diversie klantkanalen website, telefonie, en balie. Om een balie-afspraak te maken zal nu voor de meeste gevallen een afspraak gemaakt dienen te worden via de Belastingtelefoon. De Belastingdienst is voornemens om ook balie-afspraken via internet gefaseerd en gecontroleerd in te voeren. Wellicht dat gestart kan worden met voor een bepaalde service alleen balie-afspraken kunnen worden gewijzigd/geannuleerd.

- 30) Is het mogelijk om online balie-afspraken te laten maken, maar daarnaast ook om deze alleen open te stellen voor het wijzigen c.q. annuleren van reeds telefonisch gemaakte afspraken door de klanten?
- 31) Welke schakel-opties zijn er (gedeeltelijk, per service) aan/uitzetten van het balie-kanaal op internet?

Het komt soms voor dat er discussie is met een klant bij de receptie waarvoor de klant een afspraak heeft. Een receptionist ontvangt de klant aan de receptie en geeft het ticket uit voor de gemaakte afspraak of bij uitzonderingen voor spontane inloop.

- 32) Welke mogelijkheden zijn er dat een receptionist via zijn Belastingdienst werkplek inzicht kan krijgen voor welk gespreksonderwerp² een klant een afspraak heeft (in plaats van alleen het hoofdcontactthema/ Service). En wanneer die afspraak bij de Belastingdienst gemaakt is?

Om te onderzoeken of er kansen zijn om de baliedienstverlening verder uit te breiden of te verbeteren zijn wij benieuwd naar de nieuwste mogelijkheden.

- 33) Welke nieuwste functionele mogelijkheden kunt u bieden?
- 34) Welke mogelijkheden zijn er voor een ticketless systeem, (bijvoorbeeld QR code op klant device)? Eventueel gecombineerd met de meer traditionele balie-afspraken.

5.3. Overige vragen

Tijdens de invoer van nieuwe balie-afspraken door een Belastingdienst medewerker is het van belang dat de klantgegevens op juistheid worden gecontroleerd, en indien mogelijk gecorrigeerd. Zoveel mogelijk voor ingevuld heeft de voorkeur, waardoor alleen klantkeuzes voor gespreksonderwerp en locatie handmatig hoeven te worden toegevoegd.

- 35) Welke mogelijkheden van uw balieproducten zijn er om e-mailadressen tijdens invoer te verifiëren op hun geldigheid?
- 36) Heeft uw systeem de mogelijkheid om op basis van Postcode en huisnummer de straatnaam te generen?
- 37) Kan er in uw baliesysteem naar gemaakte afspraken gezocht worden op basis van een veld met een BSN (burger service nummer)?

Om tijdens de opvolgende aanbesteding een prijsmodel te kunnen vaststellen met daarin een eerlijke weging om aanbiedende partijen goed te kunnen vergelijken vragen wij om de volgende gegevens:

- 38) Welk Licentiemodel hanteert u? (per seat?, per afspraak? Anders?)
- 39) Graag ontvangen wij van alle hardware en software componenten die gebruikt worden een indicatie van de prijs. Kunt u daarnaast een uurtarief geven voor een implementatie consultant?

Rapportage

De Belastingdienst wenst dat alle decentraal ingevoerde gegevens (zoals de redenen van bezoek (contactthema, 'zaakkenmerk', c.q. mattercodes)) centraal opgeslagen en beschikbaar zijn ten behoeve van bestuurlijke informatie (rapporten).

Daarnaast willen wij weten welke mogelijkheden er zijn om de meetwaarden (zoals aantal afspraken, aantal bezoekers, wachttijden, no shows en andere voor sturing benodigde meetwaarden) en referentie gegevens (zoals BSN, contactthema, behandelaars, regio, etc.) beschikbaar te maken dat het (minimaal dagelijks) zonder handmatige tussenkomst overgezet kan worden in de generieke datavoorziening van de Belastingdienst (dat is nu Teradata).

² Een gespreksonderwerp is een detaillering van de algemene 'Service' ofwel Contactthema, bijvoorbeeld over een specifiek formulier.

- 40) Hoe voorziet uw BVS voorziening er in dat alle data centraal opgeslagen en beschikbaar is?
- 41) Op welke wijze kan de verzamelde data in uw BVS voorziening automatisch worden overgezet naar een datavoorziening van de Belastingdienst, zoals Teradata?

KPI³ Bezettingsgraad

Een burger dient op het moment van bellen met de Belastingdienst om een balie-afspraak te maken binnen maximaal 5 werkdagen op een Belastingdienst balielocatie naar keuze terecht kunnen. De supervisors van BVS moeten, bij voorkeur per Contactthema of Gespreksonderwerp, gewaarschuwd worden zodra deze termijn overschreden wordt, zodat tijdig capaciteit kan worden uitgebreid.

- 42) Kan uw baliesysteem meten of we als balie binnen de landelijke KPI van een afspraak binnen 5 werkdagen blijven, en deze realtime rapporteren en signaleren?
- 43) Kan uw baliesysteem realtime landelijk inzicht geven op basis van de 5 werkdagen KPI op welke locaties er nog ruimte voor balie-afspraken is?

Beheer

- 44) Welke zoekfuncties heeft uw beheerapplicatie? Zodat Functioneel Beheer (FB) in het systeem uitgebreid kan zoeken (bijvoorbeeld op user id of kantoren).
- 45) Welke ad-hoc Query's kunnen gemaakt worden? Zodat FB ad-hoc overzichten kunnen maken over alle niveaus in BVS in opdracht van het management.
- 46) Kunnen users in bulk worden opgevoerd? (zodat een beheerder efficiënt meerdere users kan opvoeren) Kunnen eigenschappen/autorisaties van bestaande users gekopieerd worden?
- 47) Welke monitoring en alarmering mogelijkheden biedt uw systeem? (landelijk en lokaal) En op welke marktstandaard monitoringsystemen kunnen deze ook aangesloten worden?
- 48) Hoe kunnen veranderingen van gegevens (wie, wat, wanneer) worden getraceerd? (zijn er bijvoorbeeld logbestanden beschikbaar).

Overige vragen

- 49) Welke mogelijkheden zijn er om doelgroep scheiding toe te passen zodat de afspraakbevestiging per soort gefilterd is (bijvoorbeeld bij doelgroep⁴ HUBA een bevestiging per brief, bij Toeslagen per e-mail).
- 50) Welke mogelijkheden zijn er om de e-mail lay-out en de inhoud door de Belastingdienst aan te laten passen?
- 51) Welke mogelijkheden zijn er om geautomatiseerd een herinnering notificatie per SMS c.q. E-mail te versturen? (bij voorkeur op de dag voorafgaande aan de geplande balie-afspraak)
- 52) Medewerkers in het callcenter zouden direct willen kunnen zien of het mogelijk is om een balie-afspraak op een specifieke locatie te kunnen maken voor de klant. Welke mogelijkheden zijn er om eerst kunnen zien of een locatie capaciteit heeft voordat de medewerker kiest voor een specifieke afspraak?
- 53) Welke mogelijkheden heeft de baliemedewerker om een bestaande afspraak te muteren, bijvoorbeeld omdat het huidige baliegesprek uitloopt?
- 54) Kan er ook een klok op de oproepschermen worden weergegeven? (Zodat bezoekers kunnen zien hoe laat het is).
- 55) Open vraag: Welke nieuwste (technische) ontwikkelingen heeft uw platform? Heeft u nog zaken die u ons wilt meegeven?

³ KPI= Kritieke prestatie-indicator

⁴ Een doelgroep kan in algemene termen een 'Service' of 'thema' in een baliesysteem zijn

Hoofdstuk 6: BIJLAGEN

Bijlage 1: Datacenter diensten

Voor de Belastingdienst zal het centrale deel van de BVS oplossing binnen het Twin Datacenter van de DCS Belastingdienst worden gehost. Decentraal zullen BVS componenten op Belastingkantoren, overige rijkskantoren en op een verscheidenheid van (mobiele)locaties (met Internetaansluiting) worden aangesloten.

Voor andere afnemers (overheden) van de BVS oplossing gelden mogelijk andere richtlijnen.

In de onderstaande tabel is op hoofdlijnen weergegeven van welke diensten de BVS oplossing naar verwachting gebruik zal maken.

De diensten van DCS zijn marktconform. In de praktijk blijkt dat een nauwkeurige match noodzakelijk is tussen de software versie van de datacenter dienst(en) en de mogelijkheid om deze vanuit de BVS oplossing te ondersteunen. Hiervoor is na de aanbesteding met de geselecteerde partij een nadere afstemming en uitwerking noodzakelijk.

Dienstencategorie	Dienst	Omschrijving
Eindgebruiker.	Werkplek.	Met de werkplekdiensten kan de gebruiker via een 'pc'-gerelateerd apparaat zijn werk doen. Het betreft hier een fysiek apparaat, zoals bijvoorbeeld een laptop of mini-desktop. Primair o.b.v. Windows 10, maar ook virtuele werkplek (vDesktop).
Basisinfrastructuur.	- Datacenter housing. - Netwerk aansluitdiensten datacenter.(Extranet/DMZ/Business Zone). - Netwerkaansluitdiensten kantoor. - Netwerkverbindingdiensten. - Back-up & disaster recovery.	B/DCS biedt diensten om (onder voorwaarden) eigen apparatuur in het datacenter van de Belastingdienst te plaatsen, de zogeheten housing-diensten. Daarnaast biedt DCS aansluit- en verbindingdiensten –in de vorm van netwerkconnectiviteit –en gecentraliseerde opslagdiensten.
Hosting en integratiediensten.	- Generiek IAAS. - Database Hosting - Pakket hosting (Windows/Linux).	- Via de portal van de Generieke IaaS dienst kan de afnemer zelfstandig virtuele machines (VM's) uitrollen (provisionen) en beheren op basis van verschillende templates. De afnemer is de eigenaar van deze virtuele systemen en is daarmee ook verantwoordelijk voor installatie (deployment) van de applicatie en het beheer (Self-Managed). - Diverse mogelijkheden om gebruik te maken van database (appliances). - Met de pakkethosting diensten kan de afnemer standaard ingekochte of Open Source pakketten in de productie-omgevingen van de Belastingdienst laten hosten. Het Datacenter voert de uitrol (provisioning) en het beheer van het besturingssysteem uit en is daarmee eind verantwoordelijk voor de

		run van de afnemer (Datacenter Managed).
Management en Security	• Service Management TaaS • Service rapportage & dashboards. • Active Directory Authenticatie en Autorisatie.	• Deze SM TaaS dienst omvat het beschikbaar stellen van toegang tot de ITSM tool. De afnemer krijgt toegang tot deze tool ter ondersteuning van gangbare IT Service Management processen. • Deze dienst faciliteert het beschikbaar stellen van toegang tot de dashboards en de rapportage over de prestaties (beschikbaarheid, performance, capaciteit) van de infrastructuur. Voorwaarde is wel dat het object waarover gerapporteerd wordt, gemonitored wordt. • De AD Authenticatie en autorisatie dienst biedt authenticatie-en autorisatie functionaliteit en is de enterpriserepository voor de identiteiten en autorisaties van de medewerkers van de Belastingdienst op basis van Microsoft Active Directory.
Generieke diensten	• Security. • Operations Management. • ServiceDesk	• Onder de categorie Security Dienstverlening vallen diensten als security monitoring, opsporen van kwetsbaarheden, fysieke toegangsbeveiliging van het datacenter, ondersteuning bij fraude-onderzoek, (ondersteuning bij) Attack&Penetrationtesten en certificaat-uitgifte⁵. • De Operations Bridge bewaakt de beschikbaarheid en performance van alle IT middelen van de

⁵ De volgende typen certificaten kunnen worden geleverd:

- SubCACertificaten als onderdeel van de interne PKI
- Infracertificaten als onderdeel van de interne PKI (eind-certificaten)
- PKI Overheid certificaten
- Public Domain certificaten (Verisign)
- PKI Overheid certificaten
- Public Domain certificaten (Verisign)

		Belastingdienst. Bij de Operations Bridge van DCS is veel kennis & expertise en zijn veel hulpmiddelen op het gebied van monitoring en eventmanagement aanwezig. • De Servicedesk ontzorgt haar afnemers met diensten op het gebied van biedt mogelijkheden voor het aannemen en registreren van klachten, verstoringen, vragen, wachtwoord-reset verzoeken, etc.
--	--	--

Tabel 3 Belastingdienst datacenter diensten

Hoe en in welke mate van deze diensten gebruik gemaakt zal worden, hangt af van de BVS oplossing die samen met de marktpartij uitgewerkt zal worden.

Bijlage 2: Richtlijnen

In deze bijlage zijn de overige relevante richtlijnen opgenomen die tijdens de ontwerpfase worden toegepast.

Nr.	Naam	Toelichting	Wijze van toepassing in BVS oplossing
SDP_1	Security by Design	Beveiliging moet een integraal onderdeel zijn het ontwerp.	
SDP_2	Open Design	De veiligheid van een systeem is niet gebaseerd op het geheimhouden van het ontwerp van de interne mechanismen.	
SDP_3	Defense in Depth	Op het niveau van technologie betekent defense in depth dat er sprake moet zijn van: 1. beveiligingsmaatregelen op alle plaatsen waar een bedreiging kan aangrijpen; 2. gelaagde beveiligingsmaatregelen. Dat wil zeggen dat je niet afhankelijk bent van een enkele verdedigingslaag, maar dat er meer lagen zijn om dezelfde bedreiging af te wenden; 3. neem maatregelen waar ze het meest effectief zijn.	
SDP_4	Principle of Least Privilege	Een gebruiker (persoon of systeem) krijgt de minimaal noodzakelijke autorisaties om zijn werk goed te kunnen doen; niet meer, niet minder.	
SDP_5	Complete Mediation	Alle toegang tot objecten moet gecontroleerd worden om te bepalen of de toegang toegestaan is.	
SDP_6	Safe Defaults	Alles is bij default verboden, tenzij het expliciet wordt toegestaan (default deny stance).	
SDP_7	Fail-safe Defaults	Bij een falende werking van een mechanisme moet ervoor gezorgd worden dat dit in een veilige stand	

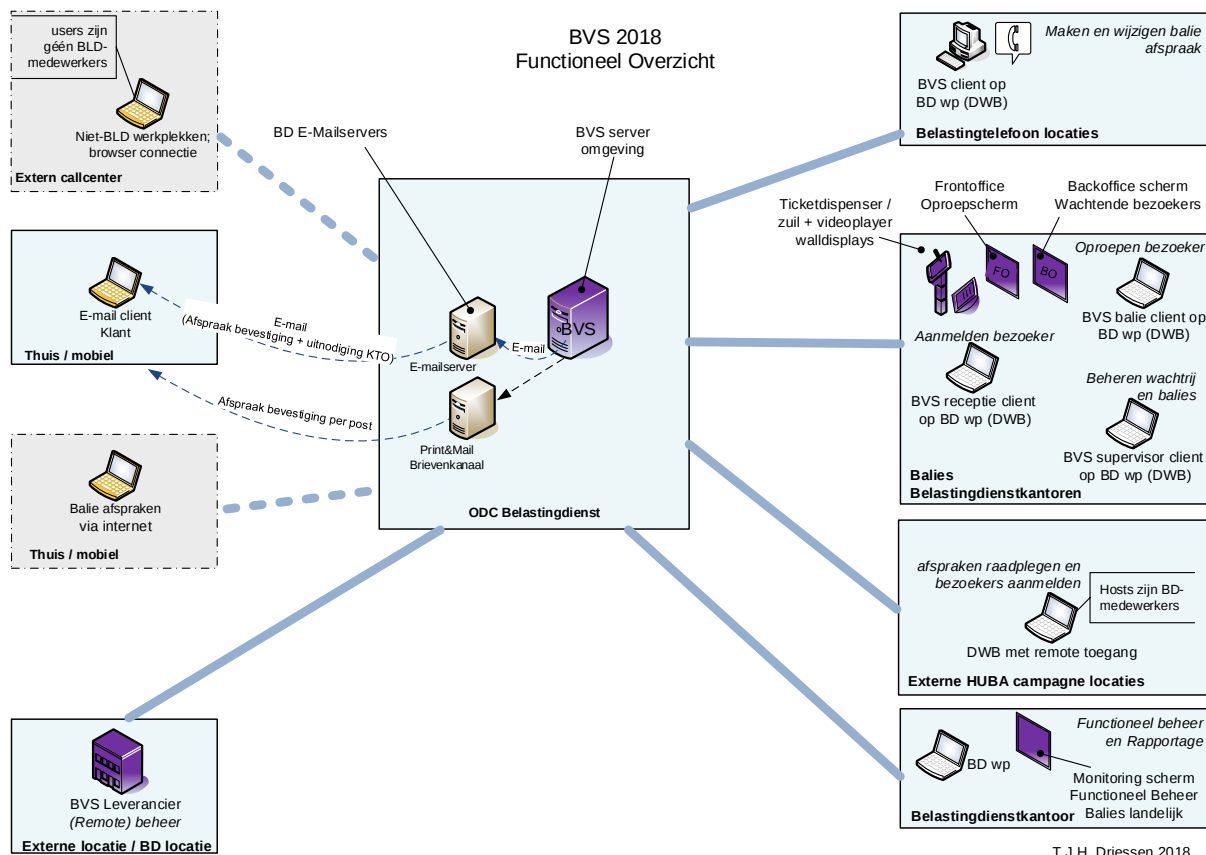
		gebeurt.	
SDP_8	Managed Risk	Bij het nemen van beveiligingsmaatregelen moet er een balans zijn tussen het risico en de bedrijfsdoelstellingen. Beveiligingsmaatregelen moeten evenredig zijn aan het risico.	
SDP_9	Transparency	Security should be user transparent and not cause users undue extra effort. Administration and configuration of security components should not be overly complex or obscure.	

Overige relevante regels en richtlijnen

1. De oplossing moet aansluiten aan de geldende beveiligings- en beheersnormen (ISO27001/2 en Aansluitvoorwaarden van het Datacenter).
2. Plaatsing van de systemen conform de richtlijnen en patronen van het netwerk-zonerings model.
3. **Inzet: as intended** (zoals de leverancier het heeft bedoeld, conform de best-practices van de leverancier).
 - Het gebruik van **Commercial-off-the-shelf (COTS)** tooling voor het beheren en voortbrengen van de dienstverlening.
 - Er wordt zoveel mogelijk uitgegaan van **Out-of-the-box** inzet van producten, waarmee wordt bedoeld dat instellingen geconfigureerd mogen worden, maar aanpassingen aan producten niet acceptabel zijn.

Voor netwerk richtlijnen zie de apart bijgevoegde bijlage 'Aansluitvoorwaarden Netwerk Aansluitdiensten Kantoor.pdf'

Bijlage 3: Functioneel Overzicht



De modules 'Extern callcenter' en 'Balie afspraken via internet' zijn mogelijk toekomstige voorzieningen. Het huidige BVS is gebaseerd op het ESII eSirius platform.

Bijlage 4: Specificatie mini PC in kiosk modus

De dienst DIS, Digitale Informatie Schermen, binnen de Belastingdienst is een dienst die voorziet in het tonen van informatie op (grote) beeldschermen (viewers). Voor het tonen van de informatie kan verschillende software worden gebruikt. Zo wordt voor de informatieschermen in de algemene ruimtes in de gebouwen van de Belastingdienst de viewer software, Pads4 gebruikt. Het is ook mogelijk om een internet browser met een custom url te gebruiken. De gebruikte hardware is Dell optiplex 7050. Pads4 wordt gebruikt als digital signage software, en kan mogelijk ook voor BVS worden ingezet.

De dienst DIS gebruikt een uitgekilde Belastingdienst werkplek configuratie op een mini PC, die automatisch inlogt na een (re)boot, slechts één applicatie als shell start en veilig is. De PC functioneert zonder toetsenbord en zonder muis en de PC moet op afstand kunnen worden ingeschakeld. Na een reboot (normaal alleen 's nachts) vind er autologon plaats.

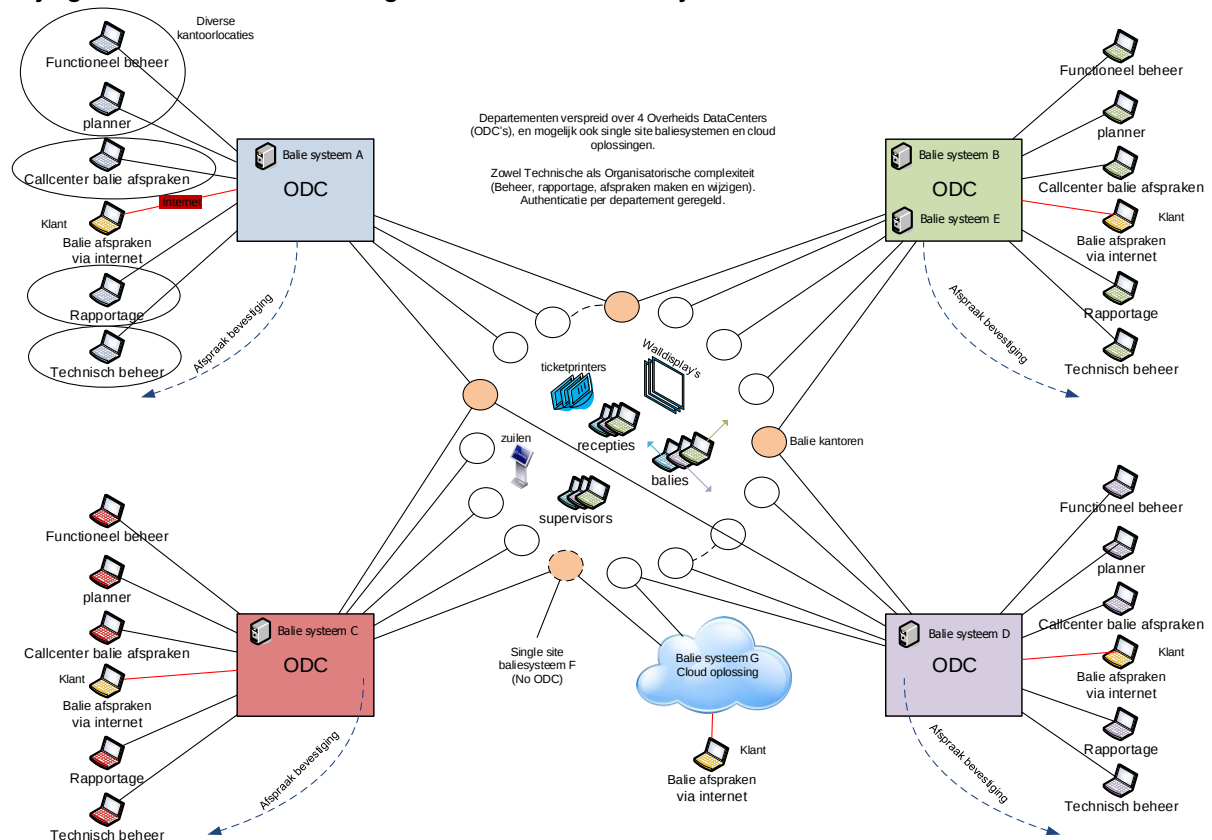
De kiosk-PC wordt alleen 's nachts geüpdatet, de display aansturing blijft altijd aan (geen energy saving/ screensaver), en het bevat het DWB Computercertificaat met toegang tot de huidige bedrade 802.1x netwerkoplossing.

Dell Optiplex 7050 specificaties



Schermbresolutie	1920 x 1080
Configuratie gewicht	1433 gram (+/- 10 gram)
Buitenmaat (L x B x H)	190 x 38 x 182 mm
Chipset	Skylake
Processor	Intel Core i5-6500T
System Management	vPro Enabled
Security	TPM 2.0
Graphics	Intel® HD Graphics 530
Geheugen	1 module met 8GB
Storage	128 GB M.2-SSD
LAN	10/100/1000 RJ-45 ethernet (Intel I219-LM)
WLAN	Intel® Dual Band Wireless-AC 8265 + BT 4.2
WWAN	DW5811E Snapdragon X7 LTE Modem
Videopoorten	2x Displayport, 1x HDMI
Audio poorten	geïntegreerd
USB poorten	5 x USB 3.0 poort + 1 x USB C poort

Bijlage 5: Schematische weergave fictieve situatie Rijksbalies



De werkplekken op de balie locaties authenticiseren naar hun eigen ODC/departement. De figuur is een *fictieve* (mogelijk toekomstige) situatie. Het huidige BVS van de Belastingdienst is alleen geïmplementeerd in het ODC van de Belastingdienst in Apeldoorn, met daaraan gekoppeld de Belastingdienst balie locaties en -werkplekken.