

Nota van Inlichtingen Marktconsultatie BVS

vraag nr.	Document	Paragraaf	Vraag	Antwoord
1	Marktconsultatie	4.1	Is de scope voor Belastingdienst/BCFD alleen gericht op het BVS systeem gericht op de burgers die langskomen voor informatie over onder andere Toeslagen, Douane, of voor hulp bij hun jaarlijkse aangifte inkomstenbelasting, of wordt (nu of op termijn) tevens beoordeeld of digitale klantontvangst kan worden ingezet ter ondersteuning van de ontvangstbalies op de locaties voor alle bezoekers van de Belastingdienst organisatie?	De scope voor de komende aanbesteding BVS is in elk geval burgers die langskomen voor informatie, en voor Hulp bij aangifte. In beide gevallen worden de bezoekers geholpen door Belastingdienst medewerkers ter plaatse. De digitale klantontvangst wordt met deze marktconsultatie nader onderzocht en afhankelijk van de mogelijkheden eventueel (op termijn) ingezet op andere (overheids-)locaties in regio's waar geen fysieke Belastingdienst balie (meer) aanwezig is. Waarschijnlijk zal digitale klantontvangst dan ingezet gaan worden voor het verstekken van informatie aan burgers.
2	Marktconsultatie	4.1	30 HUBA: zijn dit werkplekken van waar iemand opgeroepen moet kunnen worden?	Het betreft 30 HUBA campagne <i>locaties</i> die in het BVS zijn geconfigureerd om HUBA campagne afspraken op te kunnen boeken. In de huidige situatie kan door middel van een Belastingdienst werkplek met BVS client software een klant die zich op geplande tijd op die locatie meld door een Belastingdienst medewerker geslecteerd worden. Alleen burgers met een afspraak worden namelijk daarna geholpen, en verwezen naar een van de medewerkers die de Hulp bij aangifte uitvoert.
3	Marktconsultatie	4.1	Er wordt gebruik gemaakt van 175 balieloketten verdeeld over 21 locaties. Beschikken al deze locaties ook over receptiewerkplekken? Zo ja, om hoeveel receptiewerkplekken gaat het in totaal?	Er bevind zich gebruikelijk 1 receptie werkplek per balielocatie.
4	Marktconsultatie	5.1	U vraagt of het mogelijk is om een CRM systeem aan te sluiten op het BVS systeem. Kunt u deze wens specificeren en aangeven wat het doel van deze koppeling dient te zijn?	Een doel van CRM is het vastleggen van alle contactmomenten inclusief context van burgers en bedrijven met de Belastingdienst. Relevante gegevens uit het BVS systeem zouden, naast informatie afkomstig van andere kanalen, indien vanuit uw BVS systeem mogelijk in het CRM systeem kunnen worden opgenomen. Een toepassing zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat inzichtelijk is wanneer en waarover een klant bij de balie is geweest, op het moment dat deze een telefonisch contact heeft met de Belastingtelefoon.
5	Marktconsultatie	5.1	Kunt u de werkwijze 'Virtuele balies' nader toelichten? Is de aanname juist dat dit geen fysieke werkplekken zijn van waar mensen opgeroepen kunnen worden maar waar wel een afspraak op ingepland moet kunnen worden? Zo ja, van hoeveel virtuele balies wordt er gebruik gemaakt?	Op dit moment zijn er geen virtuele balies bij de Belastingdienst. De mogelijke werking en de noodzakelijke BVS (beheer-)functionaliteit van een virtuele balie is vrijwel hetzelfde als van een fysieke balie. Het contact verloopt echter via videoconferencing omdat medewerkers in dat geval op afstand werken. Videoconferencing mogelijkheden kunnen op verschillende manieren worden aangeboden. Het is denkbaar dat op een fysieke balielocatie burgers en bedrijven zowel op locatie als op afstand worden geholpen. Afhankelijk van de mogelijkheden die de BVS oplossingen kunnen bieden zal het concept "virtuele balies" eerst intern besproken worden. Een uitkomst kan zijn dat er een klein aantal virtuele balielocaties worden ingericht. Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen en mogelijke oplossingen.
6	Marktconsultatie	5.1	Welke functionaliteit verwacht u van een balie robot?	In de markt zien wij dat AI robots langzaam worden ingezet als ondersteuning (niet als vervanging) van balied medewerkers. Zie ook onderstaande links. Aangezien de aanbesteding een periode van enkele jaren zal omvatten is de Belastingdienst benieuwd in hoeverre BVS oplossingen zich op dit punt ontwikkelen. Voor voorbeelden zie onderstaande links: https://www.agconnect.nl/artikel/robot-elve-verrast-baliebezoekers-gemeente https://robotdiscounter.com/pepper-business-edition?gclid=CjwKCAiAiarfBRASEiAw1tYv_cqsf6_-x6BKfCx0QvUtbPnpjx3i5-EhEqQFFGQ6GGm52rp5xC33UQAvD_BwE
7	Marktconsultatie	5.1	Vraag 10, er wordt gesuggereerd dat de hosting van bepaalde software wordt verzorgd, en de opslag van bepaalde data worden opgeslagen bij leverancier. Elders in het document wordt gesuggereerd dat de Belastingdienst in alle gevallen de hostende partij is. Wat is nu juist? Wij hebben als leverancier geen invloed op hoe de Belastingdienst zijn beveiliging heeft geregeld als het gaat om uitgaand verkeer.	De BVS oplossing wordt inclusief data gehost bij de Belastingdienst, en valt daar binnen de door de Belastingdienst beveiligde omgeving. Er zijn echter (bijvoorbeeld bij verstoringen) voorkomende gevallen dat (log)files door leverancier of fabrikant opgevraagd worden, buiten de Belastingdienst omgeving opgeslagen of remote worden ingezien ten behoeve van nader onderzoek. De vraag betreft alleen dat gedeelte van uw informatie beveiliging.
8	Marktconsultatie	5.1	Vraag 18, feitelijk wordt hier gevraagd naar een visie hoe wij als leverancier tegen de communicatie met de klant van de belastingdienst aankijken. Is dat een juiste aanname?	Het gaat om de marktvisie ten aanzien van een kanalen strategie. Met name de rol en het gebruik van de balie ten opzichte van overige kanalen. Welke ontwikkelingen ziet u op dit gebied in de markt en hoe zou de Belastingdienst hier volgens u op in kunnen springen?
9	Marktconsultatie	5.2	Vraag 33, deze vraag betreft een momentopname. Op het moment dat de aanbesteding wordt geïnitieerd kunnen inmiddels andere en nieuwere functionaliteiten beproefd zijn. Er zijn voortdurend ontwikkelingen, maar u vraagt in de consultatie om een product dat tot een standaard is verheven.	De Belastingdienst begrijpt dat er voortdurend ontwikkeld wordt. De vorige aanbesteding is echter van acht jaar geleden. Naar verwachting is de baliesystemen markt en technologie inmiddels veranderd. Het doel van deze marktconsultatie is om met de huidige informatie en stand van zaken de juiste afwegingen ten aanzien van de nieuwe aanbesteding BVS te kunnen gaan maken. De nieuwste functionele mogelijkheden helpt de Belastingdienst in een denkrichting om de dienstverlening verder te verbeteren.
10	Marktconsultatie	5.3	Paragraaf 5.3 - inleidende tekst, er moeten gegevens worden gecontroleerd op juistheid. Krijgen wij als leverancier, of onderdelen van onze software, toegang tot landelijke databases om die checks te kunnen uitvoeren? En zo ja, welke veiligheidsprotocollen worden daarbij gehanteerd?	Toegang vanuit BVS software of leverancier tot de landelijke Belastingdienst basisregistraties is niet voorzien. De Belastingdienst verwacht dat dit type invoercontroles geautomatiseerd door het BVS systeem zelf verloopt. Bijvoorbeeld dat er minimaal een '@' en '.' in het ingevoerde e-mailadres voorkomt. Daarnaast kan er bijvoorbeeld met een routine een validatie (zogenaamde 11-proef) op het ingevoerde BSN uitgevoerd worden. De hier gevraagde mogelijkheden gaan uit van (beperkte) controles die binnen het BVS systeem zelf uitgevoerd zouden kunnen worden.
11	Marktconsultatie	5.3	Vraag 39, u schrijft een marktconsultatie uit waarin u de mogelijkheden en nieuwigheden onderzoekt. Is het niet vreemd dat u nu al om prijzen gaat vragen, terwijl dit eigenlijk onderdeel moet zijn van de aanbesteding? U kunt hiermee immers voorsorteren op bepaalde leveranciers.	Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van een eventueel uit te voeren vervolgt raject. Zie hiervoor ook paragraaf 1.5. De beoordeling van de prijs is inderdaad bijna altijd een gunningscriterium bij een aanbesteding. Dat is echter niet de reden dat wij dit als onderdeel van deze marktconsultatie vragen. Wij vragen dit omdat wij graag een inschatting willen maken van het benodigde budget. Ons inziens hoort dit bij de verkenning van de markt, los van de mogelijkheden en nieuwigheden. Naast een indicatie van prijzen, gaat het in dit marktonderzoek vooral om de functionele- en technische mogelijkheden.