Belastingdienst

# Marktconsultatie

# Workflow engine voor

# hoogvolume geautomatiseerde transactie verwerking

Opdrachtgever: De Belastingdienst

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC20-028
Datum : 14 september 2020

# INHOUDSOPGAVE

**Hoofdstuk 1. Algemeen ... 3**

*1.1. De Belastingdienst ... 3*

*1.2. Doelstelling marktconsultatie ... 3*

*1.3. Randvoorwaarden marktconsultatie ... 3*

*1.4. Leeswijzer ... 4*

**Hoofdstuk 2. Marktconsultatie procedure ... 5**

*2.1. Algemeen ... 5*

*2.2. Contact ... 5*

*2.3. Marktconsultatiedocument ... 5*

*2.4. Planning marktconsultatie ... 6*

*2.5. Mondelinge toelichting en aanvullende vragen ... 6*

*2.6. Vormvereisten ... 6*

*2.7. Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie ... 6*

**Hoofdstuk 3. Beschrijving vraagstelling ... 8**

*3.1. Context ... 8*

*3.2. Probleemstelling ... 9*

*3.3. De huidige situatie ... 9*

*3.4. De gewenste situatie ... 9*

*3.5. Achtergrondinformatie ... 9*

**Hoofdstuk 4. De marktconsultatie-vragen ... 10**

*4.1. Vragen in het kader van de gewenste oplossing ... 10*

*4.2. Vragen in het kader van de inkoopstrategie ... 11*

*4.3. Vragen in het kader van de implementatie/migratie ... 11*

*4.4. Input leverancier ... 11*

# Hoofdstuk 1. Algemeen

## 1.1. De Belastingdienst

De Belastingdienst maakt deel uit van het Ministerie van Financiën dat op haar beurt weer onderdeel uitmaakt van de rechtspersoon de Staat der Nederlanden. Onder de Belastingdienst vallen ook de Douane − die belast is met het toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen door Nederland − Toeslagen − dat belast is met het uitkeren van inkomensafhankelijke toeslagen – en de Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD).

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.

### 1.1.1. Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst

Het IUC Belastingdienst is onderdeel van Belastingdienst SSO facilitaire dienstverlening (B/SSOFD) en verricht generieke inkoopactiviteiten voor de bij haar ondergebrachte Rijkscategorieën. 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. Het IUC Belastingdienst zal deze marktconsultatie voor een product begeleiden.

## 1.2. Doelstelling marktconsultatie

De primaire doelstelling van de marktconsultatie is om inzicht te verkrijgen over in hoeverre onze behoefte omtrent een te verwerven Workflow engine voor hoogvolume geautomatiseerde transactie verwerking aansluit bij het aanbod in de markt. Daarbij zijn we met name geïnteresseerd in de functionele en technische (on)mogelijkheden van de in de markt verkrijgbare oplossingen, de omvang van deze oplossingen, de diensten die daarbij geleverd kunnen worden, licentiemodellen en prijsstelling.
Om invulling te geven aan bovengenoemde doelstellingen zijn we op zoek naar bedrijven die hierin, geheel vrijblijvend, willen meedenken. Dit om een zo goed mogelijke functionele uitvraag in de markt te kunnen zetten.

## 1.3. Randvoorwaarden marktconsultatie

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

Marktpartijen komen door deel te nemen aan de marktverkenning niet in een bevoordeelde of benadeelde positie op het moment van een toekomstig verwervingstraject.

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 Belastingdienst zal de informatie uit de marktconsultatie zo nodig gebruiken om een goed beschrijvend document te kunnen opstellen bij een eventueel verwervingstraject. De Belastingdienst behoudt zich alle rechten voor bij de vaststelling van het uiteindelijke eventuele verwervingstraject en de daarbij horende aanbestedingsstukken.

## 1.4. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is aangegeven welke procedure de Belastingdienst volgt bij deze marktconsultatie. In Hoofdstuk 3 worden de context, probleemstelling, huidige situatie, gewenste situatie en achtergrond beschreven. In Hoofdstuk 4 zijn de vragen opgenomen.

# Hoofdstuk 2. Marktconsultatie procedure

## 2.1. Algemeen

Iedere belangstellende ondernemer mag deelnemen aan deze marktconsultatie. Aan de deelnemers aan deze marktconsultatie wordt gevraagd de in hoofdstuk 4 gestelde vragen te beantwoorden en een schets te geven van uw product/dienst.
Het indienen van schriftelijke reacties kan per e-mail aan de in paragraaf 2.2. vermelde contactpersoon o.v.v. ‘Marktconsultatie Workflow engine voor hoogvolume geautomatiseerde transactie verwerking’.
Wij ontvangen uw bijdrage aan de marktconsultatie graag zo spoedig mogelijk maar uiterlijk op de in paragraaf 2.4. vermelde datum om 13.00 uur, via TenderNed.

## 2.2. Contact

De Belastingdienst hanteert voor deze formele marktconsultatie heldere regels, daarom dient u alleen met onderstaande contactpersonen over deze marktconsultatie te communiceren via het onderstaand e-mailadres.

| **Contactpersoon** | |
|---|---|
| Naam: | Yvo Bakker |
| Functie: | Inkoopspecialist ICT |
| E-mail: | y.bakker@belastingdienst.nl met een CC aan cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl. |

## 2.3. Marktconsultatiedocument

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

Indien u ondanks de zorg die de Belastingdienst aan dit document heeft besteed onduidelijkheden of onvolkomenheden aantreft of er bij u vragen rijzen, wilt u die dan bij de contactpersoon (zie paragraaf 2.2.) kenbaar maken voor de “Deadline voor het stellen van vragen”zie tabel 2.4. 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.

## 2.4. Planning marktconsultatie

| Activiteit | Datum |
|---|---|
| Publicatie markconsultatie op TenderNed | 14 september 2020 |
| Deadline voor het stellen van vragen | 21 september 2020, 13.00 uur |
| Publicatie eventuele nota van inlichtingen | 28 september 2020 |
| Uiterst moment van insturen beantwoording. | 12 oktober 2020, 13.00 uur |
| Optioneel: mondelinge toelichting en aanvullende vragen | n.t.b. |

## 2.5. Mondelinge toelichting en aanvullende vragen

De Belastingdienst zal mogelijkerwijs deelnemers aan deze marktconsultatie uitnodigen voor een bijeenkomst waarin de uitgenodigde deelnemer zijn antwoorden nader kan toelichten en waarbij aanvullende vragen door de Belastingdienst gesteld kunnen worden naar aanleiding van de ontvangen reacties.

## 2.6. Vormvereisten

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling offertes in te leveren, wij verzoeken u dringend om u te beperken tot de beantwoording van de gestelde vragen in Hoofdstuk 4.
Beantwoording graag kort en krachtig. Uiteraard bent u niet verplicht tot het verstrekken van antwoorden en u bent eveneens vrij bepaalde vragen over te slaan. De bijdrage aan de markconsultatie/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 onderstaande gegevens:

| Gegevens | |
|---|---|
| Organisatie | |
| Contactpersoon | |
| Functie | |
| Kantooradres | |
| Telefoonnummer | |
| E-mailadres | |

## 2.7. Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie

Door deelname aan deze marktconsultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de alle voorwaarden zoals vermeld in dit marktconsultatiedocument. Hieronder staan de randvoorwaarden limitatief opgesomd:

- Deelnemen aan de marktconsultatie is voor marktpartijen én de Belastingdienst vrijblijvend;
- Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor marktconsultatie doeleinden;
- De marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;

- Door de deelnemers aan deze marktconsultatie kunnen geen kosten in rekening worden gebracht aan de Belastingdienst in verband met het uitbrengen van de reactie op deze marktconsultatie en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden;
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een mogelijke toekomstige aanbesteding. Marktpartijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan een mogelijk inkooptraject. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan een aanbestedings- of inkooptraject;
- De resultaten van de marktconsultatie worden mogelijk verwerkt in aanbestedingsdocumenten (bijvoorbeeld door tijdens deze marktconsultatie ontvangen informatie 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;
- Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
- De inbreng van deelnemers aan deze marktconsultatie zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de deelnemers van deze marktconsultatie en de Belastingdienst;
- De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands, productinformatie mag in het Engels;
- De Belastingdienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie;
- Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontlenen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt;
- Het accepteren of honoreren van eventuele voorwaarden of claims (waaronder voorwaarden of claims t.a.v. Intellectuele Eigendomsrechten zoals auteursrecht) van deelnemers aan deze marktconsultatie over het gebruik van door hen aan de Belastingdienst in het kader van deze marktconsultatie informatie of vertrouwelijkheid en geheimhouding van door de betreffende marktpartij verstrekte informatie is niet mogelijk. Wel zal de Belastingdienst bij het verstrekken, openbaren of verwerken van informatie verkregen van deelnemers tijdens, of voortvloeiend uit, deze marktconsultatie zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat deze informatie direct herleidbaar is tot een bepaalde deelnemer van de marktconsultatie.
- Indien intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten) van een deelnemer of van derden van toepassing zijn dan wordt de Belastingdienst door de betreffende deelnemer aan deze marktconsultatie gevrijwaard van een vordering van deze deelnemer en/of derden op basis van die intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten).
- De Belastingdienst behoudt zich het uitdrukkelijk het recht voor: De planning van deze marktconsultatie zoals opgenomen in dit document te wijzigen. Daarnaast ook om de marktconsultatie tijdelijk en/of definitief te staken.

# Hoofdstuk 3. Beschrijving vraagstelling

## 3.1. Context

De huidige BPM suite die gebruikt wordt bij de Belastingdienst, wordt op meerdere manieren ingezet waaronder die als workflow engine in hoogvolume processen die meestal zonder menselijke tussenkomst worden afgehandeld (STP). Deze processen worden volgens vooraf vastgestelde patronen afgehandeld.

De eindgebruiker van de tooling is voornamelijk de afdeling Centrale Administratieve Processen die op basis van de tooling deze processen managed.

Bij de ondersteuning van eenvoudige processen wordt processturing vaak niet afzonderlijk onderkend, maar bij meer complexe processen is het goed om procesondersteuning af te splitsen van de presentatie- en logica laag. Hierdoor worden activiteiten, toestanden en toestandsovergangen expliciet, aanpasbaar en instelbaar, kunnen gevallen uniform afgehandeld worden, en is bewaking en signalering over termijnen en doorlooptijden mogelijk.

Bijkomend voordeel is dat door het afzonderlijk onderkennen van processturing de applicatiecomponenten onafhankelijker van (business-)processen worden en daarmee beter geschikt voor hergebruik.

Voor deze specifieke inzet zoeken wij een vervanger van onze huidige BPM suite. Deze oplossing dient op basis van BPMN 2.0, hoog volume processen te orchestreren en daarbij de ontwikkelaars en beheerders voldoende te ondersteunen in hun werkzaamheden.

Doelen die we met de oplossing willen bereiken:

- Vergroten van (runtime) inzicht in de (business-) processen en daarmee o.a. de mogelijkheid tot:
    - Identificatie van bottlenecks en mogelijkheden om adequaat in te grijpen zodat de processen vervolgens zonder verdere menselijke tussenkomt kunnen doorlopen
    - Het verder kunnen optimaliseren van de processen om zo te komen tot een hogere gebruikerstevredenheid, kortere doorlooptijden, lagere kosten, etc.
- Het kunnen integreren met, isoleren en schalen van de werklasten m.b.v. cloud-concepten als containerization.

Het is voor de business essentieel om een hoge throughput te kunnen halen bij sommige verwerkingen. De overige Business doelen gelden voor alle BPM trajecten.

De oplossing moet dus vooral bijdragen aan:

- Makkelijk aan te passen business processen.
- Korte doorlooptijd van transacties.
- Het opleveren van stuurinformatie t.b.v. de optimalisatie van de processen.
- Beheerondersteuning voor een multi-tenant situatie voor vele ketens van de Belastingdienst en Douane.

## 3.2. Probleemstelling

De Belastingdienst gebruikt een product van IBM als workflow engine voor het uitvoeren van hoog volume geautomatiseerde business processen. De leverancier heeft aangegeven op termijn te stoppen met dit product. De Belastingdienst zoekt een vervanger voor dit product. Daarnaast willen we graag weten of er beter passende oplossingen in de markt zijn.

## 3.3. De huidige situatie

Momenteel wordt het product BPM-Advanced van de leverancier IBM gebruikt voor het invullen van deze behoefte.

## 3.4. De gewenste situatie

- Een oplossing met een passend functioneel- en non-functioneel profiel.
- Een leverancier die:
    - Adequate ondersteuning kan bieden bij de inzet van de oplossing
    - Visie heeft op de ontwikkeling van de oplossing en een daarbij behorende onderhoud- en release beleid voert.

## 3.5. Achtergrondinformatie

IBM BPM-Advanced verdwijnt op termijn.
Dit is een uitvloeisel van het eindigen van het support op de Java versie waarop het product is gebouwd.

# Hoofdstuk 4. De marktconsultatie-vragen

De Belastingdienst is op zoek naar een oplossing die invulling geeft aan de in hoofdstuk 3 beschreven gewenste situatie. Het uitgangspunt van deze marktconsultatie is dat maximaal gebruik gemaakt wordt van de expertise uit de markt. Na evaluatie van de beantwoording moet duidelijk worden:

- Inzage in de wijze waarop marktpartijen de in 4.1 genoemde vraagstukken normaliter oplossen;
- Welke inkoopstrategie passend is;
- Hoe de scope van een mogelijk aanbestedingstraject afgebakend wordt;
- Welke implementatiestrategie passend is;
- Welke kostenstructuren en licentiemodellen er mogelijk zijn.

## 4.1. Vragen in het kader van de gewenste oplossing

Wij willen graag een beschrijving ontvangen van de door u aangeboden oplossing, met daarin de onderscheidende (non)functionele en technische elementen.
Gelieve daarbij antwoord te geven op onderstaande vragen:

1. In welke mate ondersteunt uw oplossing BPMN 2.0 en welke grafische ondersteuning levert u daarbij?
2. Op welke manieren ondersteunt uw oplossing state persistency en op welke manieren is dit aanpasbaar (bijv. plekken in de flow waar de state wordt gepersisteerd)?
3. Hoeveel transacties per seconde kunt u garanderen met uw oplossing. Kunt u daarbij tevens de omstandigheden, alsmede de definitie van een transactie aangeven?
4. Op welke manieren ondersteunt uw oplossing de constructie van composite services en microservices?
5. Op welke manieren ondersteunt uw oplossing monitoring / logging?
6. Hoe ondersteunt uw oplossing de benodigde beheerprocessen? Wat zijn de mogelijkheden voor third party producten om hier op aan te sluiten?
7. Hoe integreert uw oplossing met andere producten die ingezet worden voor human workflow afhandeling?
8. Welke integratie mogelijkheden ondersteunt uw oplossing (bijv. protocollen zoals rest, soap, etc.)?
9. Bezit uw oplossing een API?
   Zo ja, beschrijf de functionele mogelijkheden van de API van uw product
   Zo ja, kunt u aangeven met welke technologie (bijv. Java, REST) deze API is gerealiseerd.
   Zo ja, welke mogelijkheden levert dat (hoe rijk zijn de API's)?
10. Hoe ondersteunt uw oplossing geautomatiseerde testen (bijv. dagelijkse regressie testen)?
11. Kunt u aangeven welke deployment modellen uw oplossing ondersteunt (Bijv. als "embedded process engine", etc.) ?
12. Kunt u beschrijven hoe een ontwikkelstraat waarmee met uw oplossing een applicatie wordt gebouwd er idealiter uit ziet incl. CI/CD, type ontwikkelaar, benodigde opleiding en leercurve?
13. Kunt u, voor uw oplossing, het authenticatie- en autorisatie mechanisme beschrijven?
    Wilt uw daarbij expliciet de fijnmazigheid van het autorisatiemodel beschrijven?
14. Hoe is in uw oplossing data opslag geïmplementeerd?
    Hoe is het beheer en housekeeping hiervoor ingericht en welke DBMS-en worden ondersteund?
15. Ondersteunt uw oplossing import- en exportmogelijkheden? Zo ja, kunt u aangeven welke?
16. In welke omgevingen kan uw oplossing "gehost" worden?

17. Kunt u de lifecycle management (roadmap) van uw oplossing en bijbehorende API's voor komende twee jaar beschrijven, inclusief backwards compatibility support op interfaces en procesmodellen?
18. Kunt u aangeven welke Escrow regelingen u aanbiedt bij uw oplossing?

## 4.2. Vragen in het kader van de inkoopstrategie

19. Welke mogelijkheden tot verwerving van (deel) oplossingen zou u de Belastingdienst adviseren?
20. Welke kostenstructuren zijn er mogelijk? Denk hierbij onder andere aan de oplossing, licenties, onderhoud, implementatie/migratie, consultancy en opleidingen;
21. De Belastingdienst wenst een langdurig contract aan te gaan. Hoe staat u tegenover een langdurig contract? Welke mogelijkheden kunt u bieden m.b.t. de contractduur?
22. Heeft u referenties? Zo ja, welke? Is het mogelijk om in contact te komen met referenten?

## 4.3. Vragen in het kader van de implementatie/migratie

23. Op welke wijze bent u gewend uw oplossing te implementeren? .
24. In welke mate kunt/wilt u de verantwoordelijkheid van een implementatie van de oplossing dragen?

## 4.4. Input leverancier

25. Welke additionele informatie wilt u mee geven aan de Belastingdienst ten aanzien van aspecten welke nog niet geraakt zijn in de voorgaande vragen?