



Belastingdienst

Marktconsultatie

Planningstool / Productiebeheersing

Opdrachtgever: De Belastingdienst

Versie : 1.0

Kenmerk : IUC22-023

Datum : 9 juni 2022

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Algemeen.....	3
1.1. De Belastingdienst.....	3
1.1.1. Shared Service Organisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (SSO CFD).....	4
1.2. Context	4
1.2.1. Probleemstelling	5
1.2.2. De huidige situatie	5
1.2.3. De gewenste situatie	5
1.3. Doelstelling marktconsultatie.....	6
1.4. Randvoorwaarden marktconsultatie	6
1.5. Leeswijzer.....	6
Hoofdstuk 2. Marktconsultatie procedure	7
2.1. Algemeen.....	7
2.2. Contact	7
2.3. Marktconsultatiedocument.....	7
2.4. Planning marktconsultatie	7
2.5. Demo, mondelinge toelichting en aanvullende vragen	8
2.6. Vormvereisten.....	8
2.7. Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie	8
Hoofdstuk 3. De marktconsultatievragen	10
Bijlage 1. Beantwoordingsformulier.....	15
Bijlage 2. Functionele scenario's.....	16

Hoofdstuk 1. Algemeen

1.1. De Belastingdienst

De Belastingdienst (incl. Douane en Toeslagen) maakt deel uit van het Ministerie van Financiën. Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor het financieel-economisch beleid in Nederland, het beheer van de overheidsfinanciën en het beleid met betrekking tot de financiële markten. Het ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de Rijksbegroting en de miljoenennota, en bewaakt de begrotingsuitgaven.

De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst de verschillende aangiften van ruim 6,8 miljoen particulieren en ongeveer 1,5 miljoen ondernemers. 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.

De organisatie van de Belastingdienst is sterk in beweging en aan verandering onderhevig. Momenteel bestaat de Belastingdienst (nog) uit onderstaande organisatieonderdelen:

- Douane,
- Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD),
- Toeslagen,
- Particulieren,
- Midden- en kleinbedrijf (MKB),
- Grote ondernemingen (GO),
- Centrale Administratie processen (B/CAP),
- Klantinteractie- en services (KI&S),
- Informatievoorziening (IV).

Daarnaast kent de Belastingdienst concerndirecties. De concerndirecties zijn verantwoordelijk voor het beleid van de Belastingdienst, feitelijk de grenzen waarbinnen de uitvoering moet handelen.

Om alle taken goed te kunnen uitvoeren heeft de Belastingdienst een aantal ondersteunende dienstonderdelen, de Corporate Diensten (CD's) en Shared Services Organisaties (SSO's):

- CD Vaktechniek (CD VT),
- CD Datafundamenten en Analyse (CD DF&A),
- CD Communicatie (CD C),
- SSO Financieel en Managementinformatie (SSO F&MI),
- SSO Facilitaire Dienstverlening (SSO CFD),
- SSO Organisatie en Personeel (SSO O&P),

- SSO Switch.

1.1.1. Shared Service Organisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (SSO CFD)

SSO CFD ondersteunt haar afnemers bij het realiseren van hun werkdoelstellingen, zodat zij zich volledig kunnen richten op hun eigen primaire proces. Dit doet SSO CFD door het leveren van producten en diensten op het gebied van de bedrijfsvoering. Eén van deze diensten is het ontvangen, scannen, bestemmen en archiveren van post (het scanproces). Deze dienst wordt verzorgd door de afdeling Informatiehuishouding (IHH).

1.1.2. Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst

Het IUC Belastingdienst is onderdeel van SSO CFD 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 begeleidt deze marktconsultatie.

1.2. Context

De afdeling IHH ontvangt dagelijks duizenden te verwerken poststukken. De geautomatiseerde ondersteuning daarvoor schiet echter te kort. Er spelen twee belangrijke problemen:

1. Er is geen adequate ondersteuning voor de planning van de productie, dit gebeurt nu vooral met Excel.
2. Om de voortgang van de productie te kunnen volgen zijn meerdere tools nodig die onderling niet zijn gekoppeld.

Het belangrijkste verbeterpunt op dit moment, en het primaire onderwerp van deze marktconsultatie, is de ondersteuning voor onze productieplanning. Daarbij is het wenselijk om een koppeling met het productieproces te realiseren.

De oplossing moet ten minste mogelijkheden bieden voor:

1. Opstellen van een jaarplan, maandplan en weekplan op basis van klantopdrachten en historische gegevens. Hiervoor worden historische gegevens gebruikt van het productiebeheersingssysteem.
2. Berekenen van de benodigde medewerker capaciteit voor elke dag van de komende week.
3. Maken van roosters voor de inzet van medewerkers op basis van deze benodigde medewerker capaciteit.
4. Kunnen prioriteren van werkzaamheden over meerdere dagen en per dag.
5. Vastleggen van normcijfers per werkzaamheid.

Daarnaast is het wenselijk dat de oplossing ook mogelijkheden biedt voor:

1. Inzicht in de voortgang van de productie op een dag.
2. Het gebruik van deze informatie binnen het planningsproces.

1.2.1. Probleemstelling

IHH beschikt niet over een adequate ondersteuning voor de planning en monitoring van het scanproces. Planning van en tijdige oplevering van de productie in het scanproces is onvoldoende mogelijk.

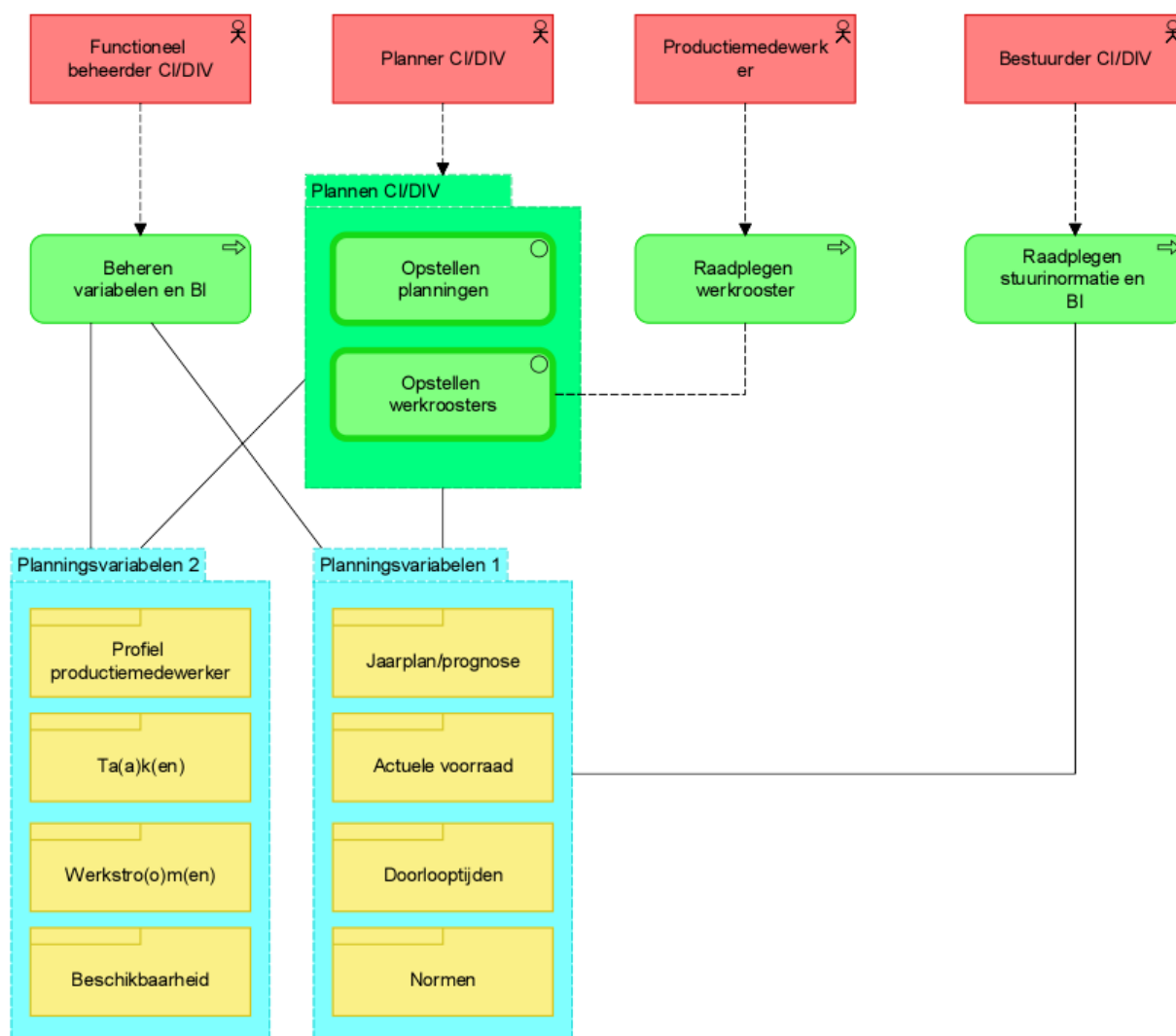
1.2.2. De huidige situatie

Momenteel wordt een diversiteit aan middelen met veel handmatige interventie ingezet. Er is onvoldoende inzicht en overzicht voor het te ondersteunen proces.

1.2.3. De gewenste situatie

De Belastingdienst zoekt voor de gewenste situatie:

- Een passende, zowel functioneel- als non-functioneel, oplossing voor de gehele planningsvraag.



Figuur 1 Planproces Scannen

Qua omvang moet gedacht worden aan circa 20 functioneel beheerders, 16 planners, 300 productiemedewerkers en 20 bestuurders.

1.3. Doelstelling marktconsultatie

De doelstelling van de marktconsultatie is om inzicht te verkrijgen over in hoeverre onze behoefte omtrent een eventueel te verwerven IV ondersteuning voor de planning van IHH (zie paragraaf 1.2 'Context') 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 licentiemodellen en prijsstelling.

Om invulling te geven aan bovengenoemde doelstelling 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.

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

De 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.

1.5. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is aangegeven welke procedure de Belastingdienst volgt bij deze marktconsultatie. In Hoofdstuk 3 zijn de vragen opgenomen. Bijlage 1 betreft het beantwoordingsformulier ter beantwoording van de vragen. Bijlage 2 betreft de functionele scenario's die door de beoogde eindgebruikers zijn opgesteld en de basis zijn voor de functionele vragen in hoofdstuk 3.

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 3 gestelde vragen te beantwoorden en een schets te geven van uw oplossing. Het indienen van schriftelijke reacties kan per e-mail aan de in paragraaf 2.2. vermelde contactpersoon o.v.v. 'Marktconsultatie 'Planningstool / Productiebeheersing'. 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.

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 marktconsultatie op TenderNed	Donderdag 9 juni 2022

Activiteit	Datum
Deadline voor het stellen van vragen	Donderdag 23 juni 2022, 13.00 uur
Publicatie eventuele nota van inlichtingen	Donderdag 30 juni 2022
Uiterst moment van insturen beantwoording.	Donderdag 7 juli 2022, 13.00 uur
Demo, mondelinge toelichting en aanvullende vragen	September 2022

2.5. Demo, mondelinge toelichting en aanvullende vragen

De Belastingdienst zal de deelnemers, bij wie op basis van de beantwoordingen blijkt dat zij een passende oplossing kunnen bieden, uitnodigen voor een bijeenkomst waarin de uitgenodigde deelnemer zijn oplossing kan demonstreren, antwoorden nader kan toelichten en waarbij aanvullende vragen door de Belastingdienst gesteld kunnen worden naar aanleiding van de ontvangen reacties. Het is uiteraard geen verplichting voor de deelnemers om hieraan deel te nemen.

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 3.

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, u kunt hiervoor Bijlage 1 'Beantwoordingsformulier' gebruiken. 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;
- Verstreckte 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 ontleen 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 verstreckte 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. De marktconsultatievragen

Vraag 1 tot en met 12 zijn gebaseerd op de door de eindgebruikers opgestelde functionele scenario's (bijlage 2).

Vraag 1.	In hoeverre en op welke wijze voorziet de oplossing in het werken met medewerkersprofielen? In een profiel kan worden aangegeven worden wanneer een medewerker beschikbaar is en welke taken een medewerker kan uitvoeren, op basis van het profiel kan een medewerker in één of meer processtappen ingepland worden.
Vraag 2.	In hoeverre en op welke wijze kan er binnen de oplossing bij het inplannen van medewerkers onderscheid gemaakt worden tussen thuiswerken (beperkte inzetbaarheid van de medewerkers op processtappen die geschikt zijn voor thuiswerken) versus op locatie werken (alle taken uit het profiel van de medewerker kunnen uitgevoerd worden)?
Vraag 3.	Welke overzichten t.b.v. inzet van medewerkers zijn er voor de planner beschikbaar in de oplossing; inzetbaarheid per medewerker (per uur/dag/maand/jaar)?
Vraag 4.	In hoeverre en op welke wijze kan de Belastingdienst zelf in de oplossing proces(stappen), incl. normtijden/aantallen en SLA/Dienstverleningafspraken (per stap), definiëren/vastleggen, zodanig dat er een ketenplanning gemaakt kan worden?
Vraag 5.	In hoeverre en op welke wijze ondersteunt de oplossing het werken met verschillende planningseenheden; bijv. kratten, brieven, containers, etc.? Kan de Belastingdienst deze eenheden zelf configureren?
Vraag 6.	Welke BI over het planproces is beschikbaar in de oplossing? - In welke vorm wordt dit gepresenteerd (bijv. dashboards voor verschillende actoren in het proces)? - In hoeverre en op welke wijze kan de Belastingdienst zelf maatwerkrapportages/query's in de oplossing opzetten en de BI exporteren naar andere BI systemen/dashboarding toepassingen (bijv. SAS)?

Vraag 7.	In hoeverre en op welke wijze kan de oplossing (automatisch) koppelen met het productiebeheersingssysteem van onze scanstraat (IBM Datacap) om gegevens over de gerealiseerde productie beschikbaar te krijgen in ons planproces? - Is deze koppeling realtime? - Welke protocollen?
Vraag 8.	In hoeverre en op welke wijze biedt de oplossing de mogelijkheid om historische data op te bouwen- en te ontsluiten in de tool; dit om de gebruikte norm(getallen) in het planproces te verbeteren/aan te scherpen?
Vraag 9.	In hoeverre en op welke wijze biedt de oplossing de mogelijkheid om (wijzigingen op) planningen te simuleren / forecasting en planningen door te rekenen?
Vraag 10.	Welk aggregatieniveau/dwarsdoorsnede(s) van het planproces kunnen gemaakt worden; bijv. op locatie, tijdvak (dag/week/maand/jaarplan), medewerker, afdeling, productiestroom, etc.?
Vraag 11.	In hoeverre en op welke wijze biedt de oplossing de mogelijkheid tot het opmaken van een persoonlijk werkrooster voor een productiemedewerker? En hoe wordt deze aan de medewerker ter beschikking gesteld?
Vraag 12.	In hoeverre en op welke wijze is het voor de Belastingdienst en/of gebruikers van de oplossing mogelijk om de lay-out/presentatie van de schermen in de oplossing aan te passen respectievelijk te personaliseren?
Vraag 13.	Levert u de oplossing als Off-premise en/of als On-premises software (on-premise)? Als het een Off-premise oplossing betreft, is het een SaaS (Software as a Service) oplossing? Indien beide oplossingen beschikbaar: blijven de SaaS en on-premise versies gedurende de contractduur functioneel gelijk? Indien u beide varianten kunt leveren, verzoeken wij u voor beide varianten de vragen te beantwoorden.
Vraag 14.	Is, naast een webbrowser, additionele software, browser-plugin of additionele hardware nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van de oplossing te kunnen benaderen?
Vraag 15.	Ondersteunt uw oplossing Single Sign On via het SAML-protocol?
Vraag 16.	Kunt u aangeven welke informatie(categoriën) u nodig heeft om uw oplossing te laten functioneren? Welke soort gegevens verwerkt uw oplossing? Denk hierbij een persoons- of

	profielgegevens van de gebruikers en de verschillende soorten ondersteunde (categorieën)content.
Vraag 17.	De Belastingdienst is verplicht om rekening te houden met het gebruik van de oplossing door personen met een functiebeperking. Digitale toegankelijkheid is bedoeld om voor alle doelgroepen onlineapplicaties en websites beter te gebruiken. Daarom is in het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01) bepaald dat webbased applicaties en websites moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in EN 301 549/WCAG 2.1 en daarover verantwoordelijkheid moeten afleggen in een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring. Hoe verhoudt uw oplossing zich tot WCAG 2.1?
Vraag 18.	Maakt u gebruik van een standaard Service Level Agreement, waarin gegevens met betrekking tot beschikbaarheid, helpdesk (naast de helpdesk tijdens kantooruren, beschikbaarheid van 24/7 voor privacy en beveiligingsgerelateerde zaken) en herstelbaarheid zijn opgenomen? Welke service levels levert u voor uw oplossing?
Vraag 19.	Voor wat betreft gebruikersapparaten om de oplossing te gebruiken. Voldoet uw oplossing aan het volgende: - Is de oplossing apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken (laptop, tablet, smart phone, gangbare OS-en en browsersversies)? - Is dit ook van toepassing als de gebruikersapparaten, besturingssystemen en browsers van alle beschikbare updates en patches op het gebied van beveiliging worden voorzien?
Vraag 20.	Zijn alle relevante API's van de oplossing ten aanzien van koppelingen en gegevens-uitwisseling met andere autonome systemen van derden (indien van toepassing) gedocumenteerd? Hoe is de uitwisseling van gegevens via uw API(s) beveiligd?
Vraag 21.	Op welke wijze worden nieuwe releases uitgerold?
Vraag 22.	De Belastingdienst gebruikt een stelsel van beveiligingsmaatregelen en –eisen. Basis daarvan is ISO27001-certificering: - Bent u (en indien van toepassing uw onderaannemers) door een geaccrediteerde partij NEN-ISO/IEC 27001 gecertificeerd voor de dienstverlening die wij van plan zijn uit te vragen? - Kunt u een bijbehorend Statement of Applicability overleggen? - Laat u opzet, bestaan en werking hiervan periodiek controleren? Hoe vaak? Gebeurt dit door een onafhankelijke partij?

	d) Als u momenteel niet NEN-ISO/IEC 27001 gecertificeerd bent, bent u van plan dit wel binnen afzienbare tijd te worden? e) Bent u anderszins gelijkwaardig met NEN-ISO/IEC 27001 gecertificeerd? Wat beschouwt u als gelijkwaardig? Hoe kunt u deze gelijkwaardigheid onderbouwen?
--	---

Vraag 23.	De Rijksoverheid verwerkt haar data alleen binnen de EER: a) Is on-premise hosting bij de Belastingdienst mogelijk? b) In het geval van een off-premise oplossing: a. Waar vindt hosting van de oplossing plaats? Als uw oplossing van onderaannemers heeft dan graag per onderaannemer aangeven. b. Valt de opdrachtgever of één of meer onderaannemers onder wetgeving van een buitenlandse (niet-EU) mogendheid? Is het mogelijk is dat er een situatie kan ontstaan waarbij gegevens met een buitenlandse overheid gedeeld worden? Welke maatregelen zijn getroffen om dit te voorkomen?
-----------	---

Vraag 24.	Bescherming van gegevens is belangrijk voor de Belastingdienst. Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens dient te allen tijde geborgd te zijn: a) Ondersteunt uw oplossing een mechanisme om gegevens van de Belastingdienst te scheiden van andere opdrachtgevers? b) Betreft het een virtuele of fysieke scheiding? c) Bent u in staat om de gegevens van de Belastingdienst binnen acht (8) klokuren onbeschikbaar te maken zodanig dat de gegevens op gegarandeerd op geen enkele manier via het internet (of anderszins) ter beschikking kunnen komen voor derden? d) Wat zijn de (financiële) consequenties indien een fysieke scheiding gewenst is?
-----------	--

Vraag 25.	De Belastingdienst heeft haar opgeslagen gegevens bij voorkeur versleuteld: a) Is het mogelijk om gegevens in rust binnen uw oplossing te versleutelen? b) Als dat zo is, welke technologie (protocollen, cyphers, etc.) gebruikt u? c) Is het mogelijk dat de Belastingdienst een vorm van sleutelbeheer uitvoert? Welke vormen ondersteunt u?
-----------	---

Vraag 26.	Alleen vastgestelde gebruikers mogen toegang krijgen tot de oplossing. Afhankelijk van de classificatie van de gegevens of de aard van de uit te voeren processen is een hoger niveau van toegangsbeveiliging noodzakelijk: a) Ondersteunt uw oplossing two-factor authentication (2FA)? b) Is 2FA af te dwingen voor bepaalde rollen, zoals beheerders van zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer? c) Is er een keuze voor wat betreft deze tweede factor? Zo ja, welke keuzen kent uw oplossing? Wat zijn de financiële consequenties van de mogelijkheden die uw oplossing ondersteunt?
-----------	--

Vraag 27.	Conform de AVG heeft een betrokkene het recht om vergeten te worden. Stel: er vindt een incident plaats waardoor een backup met gegevens terug geplaatst moet worden: a) Voldoet uw oplossing hier dan nog steeds aan? b) Beschrijf hoe dat binnen uw oplossing is geborgd.
Vraag 28.	Oplossingen gekoppeld aan het internet kunnen altijd worden aangevallen. Op basis van uw informatiebeveiligingsbeleid zijn uw richtlijnen, procedures, etc. opgesteld. Beschikt uw organisatie over het volgende: a) Draaiboek DDoS? b) Draaiboek Malware (inclusief Ransomware)? c) Beleid rond beveiligingstesten?
Vraag 29.	De Belastingdienst is gehouden aan het Pas-toe-of-leg-uit beleid van het Forum Standaardisatie. Zeker op het gebied van beveiligingsstandaarden is het van belang up-to-date te zijn. a) Een aantal standaarden ziet de Belastingdienst niet als optioneel. Kunt u voldoen aan een marktconforme (bijvoorbeeld, zoals vastgelegd door het NCSC) implementatie van de volgende standaarden: IPv4 en IPv6, STARTTLS en DANE, HTTPS (conform NCSC) en HSTS, TLS, DNSSEC, SPF, DKIM en DMARC? b) Hoe gaat u om met de situatie dat gedurende de looptijd van de overeenkomst er standaarden worden toegevoegd? c) Hoe gaat u om met de situatie dat gedurende de looptijd van de overeenkomst standaarden inhoudelijk wijzigen?
Vraag 30.	Monitoren en logging is van groot belang om excepties te ontdekken, maar ook incidenten te kunnen onderzoeken (forensisch onderzoek): a) Kunt u een overzicht geven van welke (typen) gebeurtenissen uw oplossing logt? b) Hoe borgt u dat uw logbestanden veilig zijn, zodat deze niet verwijderd of gewijzigd kunnen worden buiten het systeem om?
Vraag 31.	Welke licentiestructuren zijn er mogelijk? (perpetual, subscription, enterprise site, enz.)
Vraag 32.	Kunt u een indicatie geven van de kosten ten aanzien van licenties, onderhoud en support, implementatie/migratie, dienstverlening? (maak hierbij ook het onderscheid tussen on-premise en SaaS)
Vraag 33.	Hoe onderscheidt uw oplossing zich ten opzichte van andere oplossingen?
Vraag 34.	Welke additionele informatie wilt u mee geven aan de Belastingdienst ten aanzien van aspecten welke nog niet geraakt zijn in de voorgaande vragen? (denk hierbij b.v. aan innovatieve ontwikkelingen)

Bijlage 1. Beantwoordingsformulier

Bijlage 1 'Beantwoordingsformulier' is als onderdeel van de marktconsultatiedocumenten separaat gepubliceerd op TenderNed.

Bijlage 2. Functionele scenario's

Bijlage 2 'Functionele scenario's' is als onderdeel van de marktconsultatiedocumenten separaat gepubliceerd op TenderNed.