



Belastingdienst

Marktconsultatie EPSS

Opdrachtgever: De Belastingdienst

Versie : 1.0

Kenmerk : IUC22-009

Datum : 3 maart 2022

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Algemeen.....	3
1.1. De Belastingdienst.....	3
1.2. Context	4
1.2.1. Business doelstelling	5
1.2.2. De gewenste situatie	6
1.3. Doelstelling marktconsultatie.....	6
1.4. Randvoorwaarden marktconsultatie	6
1.5. Leeswijzer.....	7
Hoofdstuk 2. Marktconsultatie procedure	8
2.1. Algemeen.....	8
2.2. Contact	8
2.3. Marktconsultatiedocument.....	8
2.4. Planning marktconsultatie	9
2.5. Mondelinge toelichting en aanvullende vragen	9
2.6. Vormvereisten.....	9
2.7. Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie	9
Hoofdstuk 3. De marktconsultatie-vragen	11
3.1. Functioneel	11
3.1.1. Gebruiksvriendelijkheid	11
3.1.2. Context (gevoeligheid).....	11
3.1.3. Content en integratie	12
3.1.4. Authenticatie en autorisatie	13
3.1.5. Organisatie & implementatie	13
3.2. Non-functioneel	15
3.2.1. Security	16
3.3. Licentiestructuur en kosten.....	18
3.4. Input leverancier	18
Bijlage 1. Beantwoordingsformulier	19

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. SSO O&P en O&M

SSO O&P heeft als missie om kwalitatief hoogstaande, slagvaardige ondersteuning te leveren op het gebied van organisatie en personeel. Onderdeel van SSO O&P is de afdeling Ontwikkeling en Mobiliteit (O&M). O&M is de afdeling van de Belastingdienst waarvoor deze marktconsultatie wordt uitgevoerd.

De afdeling O&M is verantwoordelijk voor alle leer- en ontwikkeltaken ten dienste van alle medewerkers van de Belastingdienst en beschouwt het ontwikkelen van Performance Support als een dienst die zij kan aanbieden aan de afdelingen die de (primaire) bedrijfsprocessen uitvoeren.

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 Belastingdienst is geïnteresseerd in oplossingen die de medewerker direct ondersteunen in de werkomgeving bij het uitvoeren van taken door het laagdrempelig ontsluiten van benodigde kennis, referentiematerialen, opties voor professionalisering (L&O), leermiddelen en collega's.

De Belastingdienst wil medewerkers ondersteunen bij het uitvoeren van hun werk en daarbij in hun professionele ontwikkeling. Dit wil de Belastingdienst doen door het laagdrempelig ontsluiten van processtappen, bronnen, video's, checklists en waar nodig aanvullen met andere leermiddelen (klassikaal/virtueel/mix, training, microlearning, e-learning, coaching). Al dit materiaal is maximaal 'enkele klikken weg'.

Medewerkers ontwikkelen volgens 5 Moments of Need-methodiek

De Belastingdienst wil dat medewerkers in staat zijn hun taken en verantwoordelijkheden goed uit te voeren, dat medewerkers onvoorziene of complexe situaties kunnen verwerken door goede initiële opleiding waar nodig en door optimale ondersteuning (performance support) op de werkplek.

Om dit 'ontwikkelproces' beter vorm te kunnen geven wil de Belastingdienst haar inspanningen inrichten volgens de principes van de '5 Moments of Need'-methodiek (of vergelijkbaar):

1. Als er iets nieuws is...
2. Als er verdieping nodig is...
3. Als je het wilt toepassen...
4. Als er iets fout gaat...

5. Als er iets verandert...

De '5 Moments of Need'-methodiek beschouwt de eerste twee fases als 'Ontwikkeling', de laatste drie als 'Performance Support'.

Vakmanschap in de primaire processen

De primaire processen van de Belastingdienst omvatten alle activiteiten die Belastingdienst, Douane en Toeslagen inzetten om ervoor te zorgen dat de procesuitvoering overeenkomt met bedoeling van de wetgever.

Een belangrijk deel van de procesuitvoering is geautomatiseerd, zoals in "een aangifte van de inkomsten wordt geautomatiseerd 'vertaald' naar een vordering".

Maar, in het primaire proces betreft de procesuitvoering ook diverse vormen van 'mensenwerk' bijvoorbeeld:

- Het 'vertoetsen' van papieren aangiften, ontvangen aangiften aanvullen vanwege ontbrekende gegevens;
- Het beoordelen van dossiers vanwege uitworp (b.v. vanwege steekproefsgewijze controles), uitgebreid onderzoek;
- Overleg met grote ondernemingen;
- Douane-inspecties van ladingen;
- Geven van juridisch advies over gecompliceerde zaken;
- Behandelen van teruggaaf verzoeken van Auto-BPM.

Vanuit het perspectief van 'procesmodellering' betreft dit mensenwerk bijvoorbeeld:

- Specifieke taken die een persoon die de procesrol invult in een specifieke User Interface;
- Achtereenvolgende taken die door verschillende procesrollen uitgevoerd worden;
- Werk dat gericht is op opbouw van een dossier met voor de zaak relevante documenten, waarna besluitvorming kan plaatsvinden;
 - het 'digitale' werk is vooral het opbouwen van het dossier en het vastleggen van de beslissingen.
- Beoordelen van genomen (geautomatiseerde) beslissingen aan de hand van checklists;
- Het geven van juridisch of fiscaal advies over een genomen beslissing.

1.2.1. Business doelstelling

Doelen die de Belastingdienst wil bereiken:

- Significant kortere periode tussen contract tekenen en startbekwaam (efficiënter onboarding);
- Startbekwame medewerkers ontwikkelen zich sneller tot vakbekwaam;

- Medewerkers leren door autonoom oplossen van knelpunten: ze vinden sneller antwoorden op vragen tijdens het uitvoeren van werkprocessen; ze zijn in staat om sneller problemen in de uitvoering van werkprocessen op te lossen;
- Hoger volwassenheidsniveau leercontentmanagement (leermiddelen, werkinstructies, etc.):
 - Voortbrenging en beheer van leermiddelen, werkinstructies, etc. door eindgebruikers;
 - Adequate processen voor kwaliteitsborging van leermiddelen, werkinstructies, etc.

1.2.2. De gewenste situatie

De Belastingdienst zoekt voor de gewenste situatie:

- Een oplossing met een passend functioneel- en non-functioneel profiel ten aanzien van de context zoals hierboven beschreven.
- Een leverancier die:
 - Adequate ondersteuning kan bieden bij de inzet van de oplossing.
 - Visie heeft op de ontwikkeling van de oplossing en een daarbij behorend onderhoud- en release beleid voert.

Qua omvang moet hierbij gedacht worden aan (een groei naar) ca. 10.000 – 15.000 gebruikers.

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 EPSS 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 bevooroordeelde 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.

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 EPSS'.

Wij ontvangen uw bijdrage aan de marktconsultatie graag zo spoedig mogelijk maar uiterlijk op de in paragraaf 2.4. vermelde datum om 14.00 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 3 maart 2022
Deadline voor het stellen van vragen	Donderdag 17 maart 2022, 14.00 uur
Publicatie eventuele nota van inlichtingen	Donderdag 24 maart 2022
Uiterst moment van insturen beantwoording.	Donderdag 31 maart 2022, 14.00 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 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;
- 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 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 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. De marktconsultatie-vragen

3.1. Functioneel

Vraag 1.	Wat is uw mening over de afbakening/context van de vraagstelling? Hoe zou u invulling geven aan een oplossing voor het business probleem?
Vraag 2.	De EPSS-UI is de applicatie die onze medewerkers op hun werkplek gebruiken om toegang te krijgen tot en inzicht te halen uit de EPSS-content. Kunt u aangeven hoe uw oplossing op hoofdlijnen werkt vanuit het oogpunt van deze gebruiker? De EPSS-UI is de applicatie die onze medewerkers in staat stelt om zelf ondersteuningsmiddelen te produceren en beheren. Kunt u aangeven hoe uw oplossing op hoofdlijnen werkt vanuit het oogpunt van deze gebruiker?
Vraag 3.	De Belastingdienst zoekt een oplossing die mee-ontwikkelt met het HR, leer-, talent- en performance ecosysteem van de Belastingdienst, waarbij aangesloten wordt op relevante standaarden. Kunt u de lifecycle management (roadmap) van uw oplossing en bijbehorende API's, inclusief backwards compatibility support op interfaces en procesmodellen beschrijven?
Vraag 4.	Kunt u beschrijven hoe u uw oplossing –technisch gezien- aanbiedt. Kunt u daarbij een schematische weergave meegeven?

3.1.1. Gebruiksvriendelijkheid

Vraag 5.	De Belastingdienst vindt het essentieel dat de oplossing gebruiksvriendelijk is. Aspecten van gebruiksvriendelijkheid zijn onder meer: • zo min mogelijk muis-kliks, • een snelle aflevering van de content, • een overzichtelijke/associatief-werkende UI. Kunt u beschrijven hoe medewerkers op een gebruiksvriendelijke manier met uw EPSS-UI kunnen werken?
----------	---

3.1.2. Context (gevoeligheid)

Vraag 6.	Een EPSS-gebruiker moet binnen 'enkele clicks' de gewenste informatie kunnen vinden. Wij zien twee mogelijkheden om dit te realiseren: • het EPSS detecteert zelf in welke applicatie/scherm/proces de gebruiker aan het werk is en bepaalt op basis daarvan welke content getoond moet worden. • de medewerker heeft een EPSS ter beschikking waarin hij of zij op basis van zoekparameters als "proces, stap en rol" de juiste informatie kan vinden
----------	--

	Op welke wijze bepaalt uw EPSS-UI de context en daarmee de toegang tot de relevante performance support content?
Vraag 7.	Op welke manier kan met uw oplossing de relatie tussen context (proces, applicatie, gebruiker) en te tonen content gemaakt en onderhouden worden? Hoe wordt rekening gehouden met het feit dat applicaties, processen en content constant wijzigen?
Vraag 8.	De Belastingdienst kent een grote diversiteit aan applicaties. Denk hierbij aan webapplicaties, (legacy) Windows-applicaties, mainframe applicaties, maar ook apps en andere toepassingen op mobiele devices. Op welke manier kan uw oplossing omgaan met contextgevoeligheid voor deze toepassingen?
Vraag 9.	Hoe zorgt uw oplossing ervoor dat het EPSS goed aansluit op de werkprocessen van de Belastingdienst/Douane/Toeslagen? Maakt u gebruik van bepaalde tooling t.b.v. procesbeschrijvingen? Is het importeren van procesmodellen mogelijk? (b.v. uit BizzDesign)

3.1.3. Content en integratie

Vraag 10.	Het is noodzakelijk dat de EPSS-content direct aangepast kan worden. De Belastingdienst denkt dat uw oplossing daarvoor een adequaat contentmanagement moet bieden van performance support middelen. Tevens moeten er koppelingen mogelijk zijn met bestaande contentmanagementsystemen (m.n. opleidingencatalogus, leercontentmanagementsysteem, video-server, intranet CMS, DMS, vaktechnische performance support geleverd door externe leveranciers zoals uitgeverijen, sites zoals https://wetten.overheid.nl) zodat de Belastingdienst haar contentmanagementprocessen t.b.v. leermiddelen en performance support kan gaan stroomlijnen op basis van principes als: • één plaats beheren, meerdere plekken publiceren; • helder belegd eigenaarschap; • volwaardig life cycle management van leermiddelen en performance support middelen. Kunt u beschrijven hoe u aankijkt tegen content management en hoe u dat toegankelijk maakt voor onze content-experts? Hoe kunnen beheerders en samenstellers van het EPSS-materiaal ervoor zorgen dat veranderingen in de content van het EPSS, direct doorgevoerd worden? Geef ook enkele praktijkvoorbeelden van gerealiseerde koppelingen.
Vraag 11.	De Belastingdienst definieert 'goed' als: de vakmensen zijn tevreden, ze kunnen op moment dat ze informatie nodig hebben deze in enkele muisklikken vinden en de geleverde informatie is 'to-the-point'. Bij de kwalificatie 'goed' hoort dat het EPSS leidt tot een verbetering van de procesuitvoering. Hoe wordt dit door uw oplossing ondersteund?
Vraag 12.	Hoe geeft uw oplossing vorm aan een feedback-loop –van gebruikers naar content creators?

Vraag 13.	Hoe is in uw oplossing het gebruik van de content te monitoren?
Vraag 14.	Hoe maakt uw oplossing het mogelijk de kwaliteit van de procesuitvoering te monitoren?
Vraag 15.	Wat is uw aanpak bij het inrichten van contentbeheer rondom EPSS in een grote, complexe (overheids)organisatie zoals de Belastingdienst? Aspecten die daarbij relevant zijn: • Gefragmenteerde content • Standaardisatie • Afgeschermd content (verschillende beveiligingsniveaus) • Privacy van medewerkers, burgers en bedrijven • Kwaliteit van informatie (in sommige gevallen cruciaal, in sommige gevallen belangrijk) • Tijdreizen, ○ Casus: content over bijvoorbeeld wetgeving over vermogensbelasting is geldig in een bepaalde periode en wijzigt regelmatig. De gebruiker moet aan kunnen geven over welke periode hij de content wil zien. Hoe borgt uw Oplossing dat een dergelijke wijziging verwerkt kan worden in de EPSS (proceswijziging, nieuwe informatie ontsluiten, bestaande informatie wijzigen, met aandacht voor tijdreizen)?
Vraag 16.	Heeft u specifieke tooling voor het creëren van content waarmee u zich onderscheidt?
Vraag 17.	Hoe ondersteunt uw oplossing vindbaarheid van de content (metadatering, indexering volledige content, AI, etc.)?

3.1.4. Authenticatie en autorisatie

Vraag 18.	Kunt u voor uw oplossing het authenticatie- en autorisatie mechanisme beschrijven? Wilt u daarbij expliciet de fijnmazigheid van het autorisatiemodel beschrijven?
Vraag 19.	De oplossing zal performance support-content ontsluiten. Niet alle content mag door alle gebruikers van het systeem ingezien, danwel bewerkt worden. Heeft uw oplossing een mechanisme voor het afschermen van content voor niet geautoriseerde gebruikers? Onderscheidt dat mechanisme ook rollen voor verschillende taken, zodat alleen aangewezen personen de content kunnen wijzigen en/of metadateren?

3.1.5. Organisatie & implementatie

Vraag 20.	Wat zijn uw ervaringen m.b.t. het implementeren van uw oplossing? Welke aanpak wordt voor uw oplossing gebruikt?
-----------	--

	Welke randvoorwaarden gelden daarbij voor de Belastingdienst (b.v. de volwassenheid van de organisatie)? Wordt er gebruik gemaakt van een Best Practice? Zo ja, welke? Zijn er (primaire) processen die het meeste baat hebben bij het inzetten van uw oplossing?
Vraag 21.	Welke expertise heeft de afdeling O&M nodig om de dienstverlening rond uw oplossing aan te bieden aan de organisatie?
Vraag 22.	Als afdeling O&M die gewend is om opleidingen te verkrijgen, ontwikkelen en te leveren: wat zou u ons adviseren t.a.v. bijvoorbeeld training/werving?
Vraag 23.	Bij de implementatie van een EPSS is het opbouwen van de content een majeure opgave. Hoe doe je dat? Voorop staat dat de Belastingdienst (incl. Douane en Toeslagen) grote inspanningen verricht om het werk van de primaire processen te beschrijven. Die beschrijvingen krijgen vorm in (naast lesmateriaal, met name van startopleidingen) procesbeschrijvingen, documentatie van functioneel beheer, handleidingen van applicaties, kennisbanken bijgehouden door juridische medewerkers van de verschillende afdelingen, instructiefilms, infographics, ... mogelijk zijn er nog meer bronnen. Wat is de te verwachten inspanning (tijd, werkzaamheden) van 'overzetten' naar of geschikt maken van huidige proceskennis in uw EPSS?
Vraag 24.	De Belastingdienst, Toeslagen en Douane zijn recentelijk ontvlecht, en ontwikkelen zich als onafhankelijke, maar nauw met elkaar samenwerkende organisaties. Het SSO O&P, waar O&M deel van uitmaakt, verleent diensten aan alle drie de organisaties. Hoe zich dat dienstverleningsmodel ontwikkelt, en hoe de ontvlechting verder gaat, is niet goed te voorspellen. De mate waarin organisatie-identiteit, content beheer, functioneel beheer, etc. zich als aparte entiteiten zullen ontwikkelen is nog onzeker. Op welke manier stelt u voor om te anticiperen op de onzekerheden rond deze organisatieontwikkeling? Kan uw oplossing hier rekening mee houden?
Vraag 25.	De Belastingdienst zal de kosten en baten (de business case) voor het inzetten van een EPSS in kaart moeten brengen. - Kunt u aangeven op welke manier de 'Performance' vóór en na implementatie van uw oplossing gemeten kan worden? - Heeft u voorbeelden van actuele ROI modellen die voor uw klanten bruikbaar zijn gebleken? - Welke KPIs en kostenstromen en inkomstenstromen moeten meegenomen worden?

3.2. Non-functioneel

Vraag 26.	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? 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 27.	Welke additionele software, browser-plugin of additionele hardware is nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van de oplossing te kunnen benaderen?
Vraag 28.	Ondersteunt uw oplossing Single Sign On via het SAML-protocol?
Vraag 29.	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 30.	Kunt u aangeven welke informatie(categorieën) u nodig heeft om uw Performance systeem 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 31.	Biedt uw oplossing de mogelijkheid om geautomatiseerd gebruiker en/of procescontext vast te stellen? Zo ja, op welke wijze gebeurt dit? Wordt bijvoorbeeld de schermhoud naar de Cloud gestuurd om de context vast te stellen?
Vraag 32.	In hoeverre biedt uw oplossing aansluiting(en) op in gebruik zijnde (externe) CMS'en en/of thesauri?
Vraag 33.	Maakt uw oplossing gebruik van (industrie)standaarden voor het metadateren van content. Zo ja, welke standaarden?
Vraag 34.	Maakt de leverancier 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 35.	Voor wat betreft gebruikersapparaten om de oplossing te gebruiken. Voldoet uw oplossing aan het volgende: a) Is de oplossing apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken (laptop, tablet, smartphone, gangbare OS-en en browserversies)? b) 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 36.	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?
-----------	---

3.2.1. Security

Vraag 37.	De Belastingdienst gebruikt een stelsel van beveiligingsmaatregelen en –eisen. Basis daarvan is ISO 27001-certificering: a) Bent u door een geaccrediteerde partij ISO 27001 gecertificeerd voor de dienstverlening die wij van plan zijn uit te vragen? b) Kunt u een bijbehorend Statement of Applicability overleggen? c) Als u momenteel niet ISO 27001 gecertificeerd bent, bent u van plan dit wel binnen afzienbare tijd te worden? d) Bent u anderszins gelijkwaardig met ISO 27001 gecertificeerd? Wat beschouwt u als gelijkwaardig? Hoe kunt u deze gelijkwaardigheid onderbouwen.
-----------	---

Vraag 38.	Voor de Belastingdienst is het van belang dat medewerkers van opdrachtnemer die toegang hebben tot programmatuur (inclusief broncode) die de Belastingdienst gebruikt en data van de Belastingdienst dat het (justitiële) verleden van medewerkers geen bezwaar vormt: a) Heeft u een screeningsbeleid dat van toepassing is op bovenstaande? b) Kunt u inzicht geven in uw screeningsbeleid?
-----------	---

Vraag 39.	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. Vindt hosting voor u en onderaannemers plaats binnen de EER? 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 40.	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 41.	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 42.	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 43.	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 44.	De Belastingdienst is gehouden aan het Pas-toe-of-leguit 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. Nieuwe standaarden worden in het algemeen ruim van te voren aangekondigd. c) Hoe gaat u om met de situatie dat gedurende de looptijd van de overeenkomst standaarden inhoudelijk wijzigen?
--	---

Vraag 45.	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 46.	Hoe gaat uw organisatie om met Privacy by Design?
-----------	---

3.3. Licentiestructuur en kosten

Vraag 47.	Welke licentiestructuren zijn er mogelijk? (Perpetual, subscription, enterprise site, enz.)
-----------	---

Vraag 48.	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)
-----------	---

3.4. Input leverancier

Vraag 49.	Hoe onderscheidt uw oplossing zich ten opzichte van andere oplossingen?
-----------	---

Vraag 50.	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.