

1^e Nota van Inlichtingen

Marktconsultatie: IUC22-041 Application Performance Management

In het kader van bovengenoemde marktconsultatie zijn tot en met 27 maart door partijen onderstaande vragen gesteld. Achter de vraag is door IUC Belastingdienst het bijbehorende antwoord vermeld. De vraag en het antwoord vormt met deze Nota van Inlichtingen een integraal onderdeel van de marktconsultatiedocumenten.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
1.	Marktconsultatie	Par. 1.1 Pag. 3	Kan de Belastingdienst toelichten wat de strategie is met betrekking tot on-premise vs cloud?	De Belastingdienst heeft een “cloud tenzij” beleid.
2.	Marktconsultatie	Par. 1.1 Pag. 3	Wat is de reden dat de Belastingdienst in november 2020 niet is overgaan tot een RFP?	In 2021 heeft er onder de raamovereenkomsten EASP2019 een functionele minicompetitie uitgevoerd. Deze hebben we destijds helaas moeten afbreken.
3.	Marktconsultatie	Par. 1.1 Pag. 3	Met welke partijen heeft de Belastingdienst in november 2020 de marktconsultatie gedaan?	De marktconsultatie is op TenderNed openbaar gepubliceerd. Op basis van deze marktconsultatie hebben diverse partijen de gevraagde informatie ingediend.
4.	Marktconsultatie	Par. 1.1 Pag. 3	Kunnen wij aannemen dat de informatie verstrekt in voorgaande tender Belastingdienst in 2020 nog juist is betreffende: 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 en 3.5?	De Belastingdienst gaat ervan uit dat niet bedoeld wordt op de tender maar op de marktconsultatie uit november 2020. Deze aanname is niet correct. Voor een groot deel zullen beide documenten gelijkenissen vertonen/overeenkomen. Echter door voortschrijdend inzicht zijn er nieuwe/aanvullende inzichten ontstaan.
5.	Marktconsultatie	Par. 2.1 Pag. 6	“De focus ligt op applicatie inzicht creëren i.p.v. keteninzicht” wordt dit niet andersom bedoeld?	In de huidige situatie ligt de focus op het creëren van applicatie inzicht. In de gewenste situatie wordt juist inzicht in de keten gecreëerd maar ook in de applicatie. (of verwijzen naar antwoord 4)
6.	Marktconsultatie	Par. 2.1 Pag. 6	Gewenste situatie APM: Wat vindt de aanvrager van Full Stack Observability i.p.v. Application Performance Monitoring?	De titel is voor ons minder van belang dan het behalen van de doelstelling. Inzicht in de gehele keten (zie antwoord op vraag 4) waarin alle bronnen geïntegreerd worden
7.	Marktconsultatie	Par. 2.1 Pag. 5	In de aanleiding wordt gesproken over de strategische doelen van de IV-organisatie, waarbij o.a. stabiliteit, continuïteit en cyberveiligheid worden genoemd. Is Security Operations (het managen van security incidenten en de response daarop) binnen Applicatie Performance Management ook één van de speerpunten en moet dit ook besproken/uitgelicht worden in deze consultatie door de deelnemers?	Security Operations is geen speerpunt bij de verwerving van APM.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
8.	Marktconsultatie	Par. 2.2 Pag. 6	Belastingdienst noemt hier een flink aantal oplossingen (IBM Tivoli Monitoring suite, IBM Omegamon, Zabbix in combinatie met Grafana en Splunk.) die ze nu gebruikt voor APM doeleinden. Is de Belastingdienst voornemens om deze huidige toolset te vervangen?	Vervanging van de huidige toolset is geen doelstelling van de APM verwerving, wel zal deze invloed hebben op het gebruik van de toolset. Waar mogelijk zal integratie van de gegevens uit de verschillende tools plaatsvinden om het keteninzicht te verrijken.
9.	Marktconsultatie	Par. 2.2 Pag. 6	Belastingdienst noemt hier een flink aantal oplossingen die ze nu gebruikt voor APM doeleinden. Wil de Belastingdienst deze toolset behouden en een nieuwe oplossing aanschaffen die de informatie uit de huidige toolset beter kan uitnutten om de keten beter te managen m.b.t. de gewenste uitkomsten (stabiliteit, continuïteit)?	Vervanging van de huidige toolset is geen doelstelling van de APM verwerving, wel zal deze invloed hebben op het gebruik van de toolset. Waar mogelijk zal integratie van de gegevens uit de verschillende tools plaatsvinden om het keteninzicht te verrijken.
10.	Marktconsultatie	Par. 2.3 Pag. 6	In deze paragraaf wordt monitoring als een container begrip gebruikt. Binnen de IT kennen we de volgende soorten monitoring: Network-, Systeem, Applicatie-, Security-, Business- en Cloudmonitoring. Bedoeld de Belastingdienst al deze soorten met het woord monitoring zoals beschreven in paragraaf 2.3	Ja, dit is van belang. In de aanbestedingsdocumenten zal dit (indien relevant) beschreven worden.
11.	Marktconsultatie	Par. 2.3 Pag. 6	U schrijft: <i>Veel teams hebben de behoefte om te zien hoe hun applicaties de transacties/berichten verwerken.</i> Kunt u aangeven waar deze behoefte vandaan komt en tevens ons van een voorbeeld voorzien wat hier exact bedoeld wordt met het verwerken van transactie door de applicatie?	De behoefte komt uit de groei naar meer zelfstandigheid en daarmee verantwoordelijkheid van de devops teams. Inzicht in hoe hun product gebruikt wordt, hoe vaak, wat zijn de piekmomenten, waar in hun applicatie bevinden zich eventuele bottlenecks, waar treden foutmeldingen op, bij welke transacties, verwerkingstijd. Welke meldingen verschijnen daarbij in events of logs. Hoeveel resources worden gebruikt, etc. Dit geeft het team inzicht om te bepalen of SLA afspraken gehaald worden, er resourceoptimalisatie kan plaatsvinden en of de groei in gebruik zich naar verwachting ontwikkelt. Daaroverheen geldt een zelfde behoefte voor de hele keten zodat duidelijk wordt in welk deel van de keten zich een transactie bevindt en wat daarmee gepaard gaan aan meldingen, resourcegebruik en verwerkingstijd.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
12.	Marktconsultatie	Par. 2.3 Pag. 7	Er wordt een snelle verwijzing gemaakt naar “Observerability functionaliteit”. 1. Dienen de inschrijvers hier ook aandacht aan te besteden in hun antwoord, en zo ja bij welk vraagnummer kan deze informatie worden ondergebracht? 2. Kunt u tevens beschrijven wat u bedoeld met Observerability door middel van een concreet voorbeeld?	De termen APM en Observability worden in de markt veel (door elkaar) gebruikt. Er is geen unieke definitie hiervan. Waar we vanuit de Belastingdienst naar op zoek zijn is integratie van verschillende bronnen zoals - Metrics (tijd en resources) - Logs (standaard maar ook eigen gecreëerde) - Traces - Events (exceptions) - Eigen agent/collector Bij die integratie wordt er een relatie gelegd tussen de verschillende bronnen zodat een actie door het systeem(keten) gevolgd kan worden. Concreet wordt het resultaat van de oplossing zichtbaar in dat duidelijk wordt wanneer een gebruikersacties start en eindigt en dat van de verschillende tussenliggende stappen duidelijk wordt hoeveel tijd of resources daarmee gepaard gaan. Eventuele meldingen (logs/events) zijn dan ook gecorreleerd aan de tussenliggende stappen.
13.	Marktconsultatie	Par. 2.3 Pag. 7	De doelstelling van de Belastingdienst is dat de “DevOps engineers hun Dev en Ops taken beter kunnen uitvoeren”. 1. Verwacht de Belastingdienst in het antwoord ook hoe de inschrijvers DevOps kunnen invullen met de benodigde integraties naar Dev oplossingen alsmede IT Service Management oplossingen? 2. En zo ja bij welk vraagnummer kan deze informatie worden ondergebracht?	In de marktconsultatie richt het zich op de expliciet gestelde vragen. Later zullen in de requirements ook eisen komen t.a.v. integraties met onder andere Dev en ITSM oplossingen.
14.	Marktconsultatie	Par. 2.5 Pag. 7	Omvang IH aangiftecampagne: Wat is het ontwikkelplatform voor de IH aangiftecampagne?	Het antwoord op deze vraag volgt z.s.m.
15.	Marktconsultatie	Par. 2.5 Pag. 7	Omvang IH aangiftecampagne: De IH aangiftecampagne is dit maatwerk en door wie is dit gemaakt?	Het antwoord op deze vraag volgt z.s.m.
16.	Marktconsultatie	Par. 2.6 Pag. 7	Gaat de Belastingdienst de oplossing zelf implementeren of overweegt zij gebruik te maken van de leverancier of een partner van een leverancier om samen met de Belastingdienst de oplossing te implementeren (inclusief opleiding en trainen van de betrokken medewerkers.	Deze vraag past niet bij het primaire doel van deze marktconsultatie. De primaire doelstelling van deze marktconsultatie is om inzicht te verkrijgen over in hoeverre onze behoefte over een te verwerven APM-oplossing aansluit bij het aanbod in de markt. We zijn met name geïnteresseerd in de hosting mogelijkheden (on-presmises vs. cloud) van de in de markt verkrijgbare standaard APM-oplossingen.
17.	Marktconsultatie	Par. 2.6 Pag. 7	Staat de Belastingdienst open voor het afnemen van APM als een service (als een dienst)?	Deze vraag past niet bij het primaire doel van deze marktconsultatie.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
18.	Marktconsultatie	Par. 2.6 Pag. 7	Staat de Belastingdienst op en voor een Engelstalig pakket (schermen, documentatie en ondersteuning in het Engels)?	Deze vraag past niet bij het primaire doel van deze marktconsultatie.
19.	Marktconsultatie	Par. 3 Pag. 9	De 7 vragen gaan over het algemeen heel erg in op de implementatie kant van de oplossing. Er wordt eigenlijk geen ruimte gegeven om de leveranciers op functioneel gebied uit te vragen cq. hoe de leveranciers denken dat ze de Belastingdienst kunnen helpen om gewenste strategisch doelen te behalen die in §2.2 en §2.6 worden genoemd. De vraag aan de Belastingdienst is om een vraag toe te voegen aan Hfst 3 waar de inschrijvers hun visie op het Belastingdienstvraagstuk kunnen beschrijven.	In de marktconsultatie richt het zich op de expliciet gestelde vragen. Later zullen in de requirements ook eisen komen t.a.v. integraties met onder andere Dev en ITSM oplossingen.
20.	Marktconsultatie	Par. 4.5 Pag. 11	Is de Belastingdienst voornemens om een mondelinge toelichting toe te voegen aan de marktconsultatie	Deze intentie heeft de Belastingdienst niet. Als er naar aanleiding van de ontvangen informatie toch behoefte aan is zal een mondelinge toelichting alsnog ingepland worden.
21.	Marktconsultatie	Hfdst. 3 Vraag 1 en 2 Pag. 9	Gaan de betreffende vragen over de hosting van de APM-tool zelf of over het vermogen om on-premises applicaties te monitoren?	Deze vragen hebben betrekking op de APM oplossing zelf
22.	Marktconsultatie	Hfdst. 3 Vraag 3 Pag. 9	Welke migratie wordt hiermee bedoeld? Uw applicatie omgeving of de APM-tool zelf?	Hiermee wordt bedoeld: als initieel gekozen wordt voor een on-premise implementatie en later de behoefte aan een cloud versie (van dezelfde APM oplossing) implementatie gewenst is. Heeft uw organisatie hiervoor een gestandaardiseerd migratietraject?
23.	Marktconsultatie	Hfdst. 3 Vraag 4 Pag. 9	In hoeverre is de Belastingdienst voornemens het beheer zelf te doen?	Dit is mede afhankelijk van de gekozen oplossing (cloud of on-premise).
24.	Marktconsultatie	Hfdst. 3 Vraag 4 en 5 Pag. 9	Bedoelt u on-premises, cloud en hybride oplossingen/implementaties in de context van uw applicatie omgeving, APM-tools in het algemeen, of verschillende versies van de APM-tool van één leverancier (on-prem vs. Cloud)?	Hier wordt de oplossing/implementatie in de context van de omgeving van de Belastingdienst bedoeld.
25.	Marktconsultatie	Hfdst. 3 Vraag 6 Pag. 9	Wat voor antwoord formaat verwacht u bij deze vraag? Is er informatie behalve de naam van de implementatie waarin u geïnteresseerd bent?	Bij deze vraag verwachten wij een korte beschrijving toelichting van de betreffende organisatie en inrichting

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
26.	Marktconsultatie	Par. - Pag. -	Hoeveel transacties per seconde wil Belastingdienst kunnen verwerken zonder verlies in performance?	Deze vraag past niet bij het primaire doel van deze marktconsultatie. Dit is nog niet bekend/bepaald.
27.	Marktconsultatie	Par. - Pag. -	Verwacht u binnen uw root cause analysis workflow services, applicaties, infrastructuur en logs binnen één interface te kunnen correleren?	Deze vraag past niet bij het primaire doel van deze marktconsultatie.
28.	Marktconsultatie	Par. - Pag. -	Hoeveel vertraging is Belastingdienst bereid te accepteren tussen het optreden, detecteren en alarmeren bij een verstoring?	Deze vraag past niet bij het primaire doel van deze marktconsultatie.
29.	Marktconsultatie	Par. - Pag. -	Is het verminderen van de resolutie van traces (sampling) acceptabel (op piekmomenten)? Hoeveel resolutieverlies is Belastingdienst bereid te accepteren wetende dat iedere vermindering in resolutie een hogere oplostijd tot gevolg heeft?	Deze vraag past niet bij het primaire doel van deze marktconsultatie.
30.	Marktconsultatie	Par. - Pag. -	Hoeveel teams/applicaties etc. moet de tool kunnen ondersteunen zonder verlies in responsetijd en resolutie? Moet de performance gelijk blijven tijdens piekbelastingen?	Deze vraag past niet bij het primaire doel van deze marktconsultatie.
31.	Marktconsultatie	Par. - Pag. -	Is het van belang dat alle functionaliteiten in de oplossing werken als data via een open source agent en open standaarden (OpenTelemetry) aangeboden worden?	Ja, dit is van belang. In de aanbestedingsdocumenten zal dit (indien relevant) beschreven worden.