



Belastingdienst

TenderNed-document

Marktconsultatie Kavel Werkplek en kavel Platform services

Aanbestedende dienst(en):

- Inkoop uitvoeringscentrum Belastingdienst

Versie: 1.0

Kenmerk: IUC23-055

Datum: 16 april 2024

Inhoud

Hoofdstuk 1.	Introductie marktconsultatie.....	3
1.1	Aanleiding marktconsultatie.....	3
1.2	Samenwerking met verschillende partners.....	3
1.3	Marktconsultatie.....	4
1.4	Scope marktconsultatie.....	5
Hoofdstuk 2.	Procedure en planning.....	7
Bijlage B-001:	Formulier verzoek tot deelname	9

Hoofdstuk 1. Introductie marktconsultatie

1.1 Aanleiding marktconsultatie

Met meer dan 4.000 professionals levert de Directie informatievoorziening (D-IV) van de Belastingdienst, een belangrijke bijdrage aan de dienstverlening van de Belastingdienst (directoraten Belastingdienst, Toeslagen, Douane) en Rijksbrede dienstverlening. D-IV heeft hierbij te maken met diverse interne en externe ontwikkelingen op het gebied van onder andere Nederlandse- en Europese wetgeving, technologie, verwachtingen van burgers en bedrijven ten aanzien van dienstverlening en de (veranderende) behoeften van medewerkers. Deze ontwikkelingen zijn van invloed op de werkzaamheden van de Belastingdienst. Aanvullend maakt D-IV een inhaalslag ten aanzien van de modernisering van de gebruikte systemen. Oude applicaties worden gesaneerd en vervangen door wendbaardere, flexibelere systemen, zodat de wensen van politiek en de uitvoering sneller uitgevoerd kunnen worden.

D-IV realiseert deze ontwikkelingen in nauwe afstemming met de directoraten. In beheersbare en kort-cyclische leveringen van nieuwe 'features' (onderdelen van (software)producten zoals geprioriteerd op PI-events) en technologische oplossingen (onder andere private en public cloud technologie, implementatie van generieke software development platforms voor COBOL, .Net en Java) wordt de IV gemoderniseerd. Tegelijkertijd blijft D-IV verantwoordelijk voor de levering van bestaande en nieuwe IT-omgevingen, die stabiliteit en continuïteit bieden voor de business en een hoge standaard van cyberveiligheid garanderen.

Om deze modernisering te realiseren in combinatie met de verantwoordelijkheid voor de bestaande omgeving ziet D-IV een rol voor de markt. Waar mogelijk wil D-IV, in combinatie met de inzet van marktstandaarden en standaard diensten, met de markt de benodigde capaciteit, betrouwbaarheid en flexibiliteit in mensen en middelen realiseren. Hierbij blijft de eindverantwoordelijkheid voor IV-dienstverlening en daaraan gekoppelde integratie van de diensten altijd bij D-IV belegd.

Het gebruik van cloud technologie is hierbij een goed voorbeeld. D-IV kan deze standaard producten/-diensten met bijbehorende dienstverlening van de markt betrekken. Daarbij biedt de markt de mogelijkheid de benodigde dienstverlening flexibel en betrouwbaar op- en af te schalen. Een mogelijk (tijdelijk) tekort aan resources (door bijvoorbeeld natuurlijk verloop van medewerkers die met pensioen gaan) kan opgevangen worden met de inzet van cloud technologie. Tevens kan het een oplossing bieden voor reeds voorziene wijzigingen in de IV-dienstverlening zoals het realiseren van een derde datacenter. Dit alles tegen een marktconforme prijsstelling.

Hiernaast ziet D-IV het gebruik van marktstandaarden en levering van standaard diensten door de markt als een mogelijkheid de toegevoegde waarde van D-IV als geheel te laten toenemen. Door meer gebruik te maken van standaard dienstverlening en/of het beheer van verouderde (end-of-life) systemen vanuit de markt te betrekken, wordt (schaarse) capaciteit vrijgespeeld welke op andere plaatsen binnen D-IV kan worden ingezet. Op deze wijze kan D-IV zich, tezamen met de business, steeds meer focussen op de verbinding tussen fiscaal en IV.

1.2 Samenwerking met verschillende partners

D-IV wenst mogelijke samenwerking met de markt met meerdere partners in te richten. Hiervoor heeft D-IV zijn dienstverlening opgedeeld in een aantal logische en voor de markt herkenbare onderdelen. In principe wordt voor ieder onderdeel van de D-IV dienstverlening een partner geselecteerd. Voor een beperkt aantal van deze onderdelen van de D-IV dienstverlening (zoals Applicatieontwikkeling en -beheer) vindt een mogelijke samenwerking met meerdere partners plaats. Bij het vaststellen van de scope van de samenwerking wenst D-IV zich aan te passen aan marktstandaarden en -ontwikkelingen. De markt is leidend bij de afbakening welke diensten wel/niet in scope zijn. Dit om maatwerk, met mogelijke negatieve invloed op de gewenste flexibiliteit, betrouwbaarheid en prijsstelling, te voorkomen. Door gebruik te maken van een beperkt aantal partners wordt de toekomstige IV-leveringsketen overzichtelijker wat een positief effect heeft op de gewenste flexibiliteit. De regie over de verschillende diensten en partners is en blijft een verantwoordelijkheid voor D-IV zelf.

Met het intensiveren van de samenwerking zal ook de werkwijze van D-IV wijzigen. Dit raakt het werk van een aantal medewerkers direct. Waar D-IV mogelijk op dit moment nog werkzaamheden zelf uitvoert, is het de bedoeling deze werkzaamheden op termijn in samenwerking met de markt uit te voeren, onder aansturing van D-IV. Of waar D-IV op dit moment nog extra benodigde middelen zelf inkoopt zal D-IV dat in de toekomst als onderdeel van een door de markt geleverde dienst afnemen. Deze wijzigingen zullen stap voor stap plaats vinden. Een stapsgewijze implementatie geeft D-IV de mogelijkheid om het veranderingsproces nauwlettend te volgen en bij te sturen indien nodig. Tevens geeft dit de kans om nieuwe (regie) vaardigheden en kennis op te bouwen. Verdere opbouw van regie vaardigheden en daarbij behorende processen wordt opgepakt als onderdeel van de D-IV transitie.

1.3 Marktconsultatie

In de zomer van 2023 is een aanvulling gemaakt op de IV-strategie en domeinarchitectuur IV 2023 – 2027. In deze aanvulling is de doelstelling, een aantal principes en een nadere analyse naar de gewenste samenwerkingsvorm over 5 jaar met de markt voor de verschillende D-IV diensten vastgesteld. Dit heeft geleid tot een richting voor samenwerking met de markt en een indeling (high level) van de D-IV diensten tot kavels.

Er is bewust gekozen om te starten met een marktconsultatie rondom werkplek- en platform services. Dit zijn twee onderdelen van de D-IV dienstverlening waarbinnen verschillende verbeteringen gepland staan en waarin de markt reeds veel ervaring heeft opgebouwd. In beide kavels zijn transformaties in gang gezet waar verder invulling aan gegeven wordt. Voor de werkplek betreft dit de transformatie naar een cloud georiënteerde werkplek met onder andere Microsoft 365 en voor het datacenter de transformatie naar cloud georiënteerde hosting van IV, de transitie naar generiek software development platforms voor COBOL, .NET en Java en het realiseren van de datacenter strategie. Deze transitie zijn een natuurlijk moment om ook na te denken over de wijze waarop deze onderdelen in samenwerking met de markt geleverd kunnen worden.

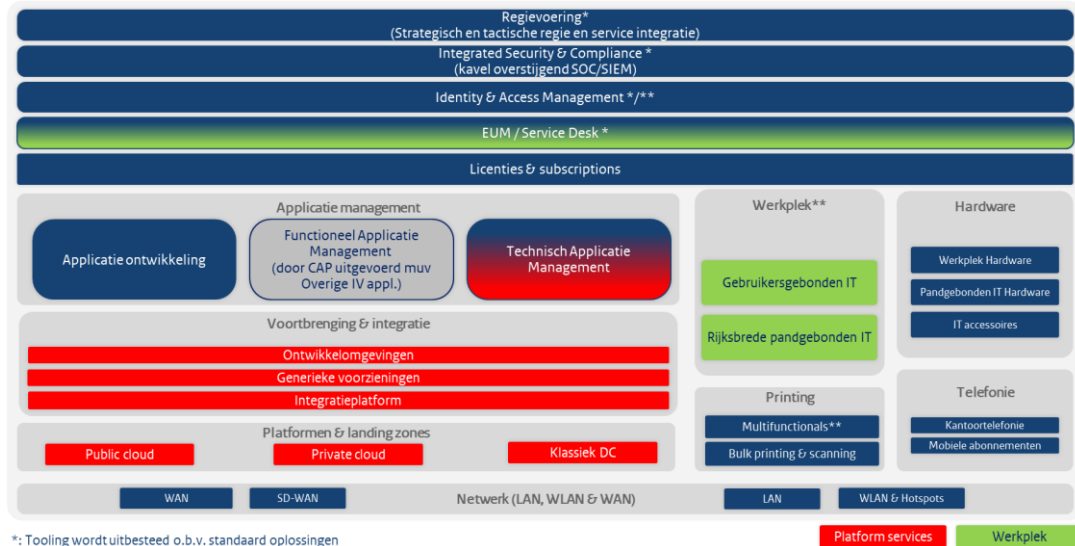
D-IV oriënteert zich voor de kavels Werkplek en Platform services op de vraag hoe, in samenwerking met de markt, de prestatie van D-IV verhoogd kan worden. Met deze marktconsultatie wil D-IV vrijblijvend met de markt in dialoog gaan om informatie te vergaren. In het marktconsultatiedocument zijn de voor D-IV relevante onderwerpen nader uitgewerkt en voorzien van aanvullende achtergrond en context. D-IV consulteert de markt over de volgende onderwerpen:

- scope van de kavels Werkplek en Platform services;
- wijze van samenwerking met leveranciers;
- regie- en transformatie;
- aanbestedingsstrategie per kavel.

Deelnemers aan de marktconsultatie wordt gevraagd om de vragen van D-IV zoals opgenomen in hoofdstuk 5 van het Marktconsultatiedocument zo volledig mogelijk te beantwoorden vanuit hun eigen achtergrond, expertise en 'best practices'. De uit de marktconsultatie verkregen informatie wordt vervolgens gebruikt bij het definitief maken van de strategie (inclusief verkaveling en aanbestedingsstrategie). Het is voor D-IV van belang dat de visie en de daarbij gehanteerde verkaveling aansluit op het aanbod en ontwikkelingen van de markt.

1.4 Scope marktconsultatie

De gekozen scope van de marktconsultatie betreffen de kavels Werkplek en Platform services zoals weergegeven in onderstaand figuur.



Figuur 1. Kavel Werkplek en kavel Platform services

Onderstaand worden de kavels toegelicht:

- Kavel Werkplek bestaat op hoofdlijnen uit de volgende onderdelen:
 - End User Management: logistieke diensten inclusief on-site gebruikersondersteuning;
 - gebruikersgebonden IT: beheren, ondersteunen en onderhouden van kantoorfunctionaliteit (samenwerkingsdiensten, e-mail en agenda en software voortbrenging enz.) aan de eindgebruiker en/of front-end apparaat zoals een laptop en mobiele devices;
 - rijksbrede pandgebonden IT: plaatsen en vervangen van monitoren en presentatieschermen.

Buiten scope van kavel Werkplek valt onder andere het aanschaffen van werkplek hardware (zoals laptops, pc's en beeldschermen), mobiele devices (zoals mobiele telefoons en tablets), randapparatuur (zoals muizen en keyboards) en de servicedesk activiteiten.

- Kavel Platform services bestaat op hoofdlijnen uit de volgende onderdelen:
 - Technisch Applicatie Management, waarborgen van de goede werking, prestaties, beveiliging en aanpassing van applicaties. De dienstverlening bestaat met name uit het beheer van technische aspecten van softwareapplicaties gedurende de levenscyclus.
 - Voortbrenging & integratie:
 - Ontwikkelomgevingen bestaan uit ontwikkelstraten (onder andere Java, .NET en COBOL) en bijbehorende automation. Automation geeft de afnemer toegang tot consultancy, tooling en integratie om tijdig en voorspelbaar infrastructuur- en/of platformdiensten te leveren door middel van selfservice;
 - Integratieplatform omvat de ICT-faciliteiten waarmee applicaties en infrastructuur services op een gestandaardiseerde manier met elkaar kunnen samenwerken.

- Platformen & landing zones:
 - public cloud/private cloud: beheren van platformen die specifiek bedoeld zijn voor het hosten van cloud-compatibele en cloud-native applicaties. Dit omvat ten minste OS-beheer, levenscyclusbeheer, cloudbrokerage, monitoring, back-up en noodherstel en servicebeheerprocessen;
 - klassiek DC (datacenter): beheren, exploiteren en onderhouden van platformen die bedoeld zijn voor het hosten van applicaties die niet cloud-compatibel zijn. Dit omvat onder meer OS-beheer, levenscyclusbeheer, patchbeheer, monitoring, back-up en noodherstel en servicebeheerprocessen. De infrastructuur van de landing zone omvat datacenterbehuizing, netwerk binnen en tussen datacenters, dataopslag & back-up en rekencapaciteit.

Onderdeel van de scope van zowel kavel Werkplek als Platform services is bovendien het samen doen of aansluiten op aanpalende domeinen.

Tot slot geldt voor beide kavels dat (re)transitie- en transformatieactiviteiten onderdeel zijn van de scope. Transitie en retransitie betreffen primair de activiteiten voor het overnemen/afstoten van gecontracteerde dienstverlening. Transformatie betreft het veranderen van de dienstverlening gedurende contractperiode.

Hoofdstuk 2. Procedure en planning

Inkoop Uitvoeringscentrum Belastingdienst (IUC Belastingdienst) nodigt belangstellende marktpartijen uit om uiterlijk op vrijdag 24 mei 2024 een verzoek tot deelname aan de marktconsultatie in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed. De contactpersoon voor deze marktconsultatie is Jaques Heeren (inkoopspecialist ICT). De contactpersoon is te bereiken door het versturen van een bericht via de berichtenfunctie van TenderNed.

Het is niet toegestaan om met andere personen dan de hierboven genoemde contactpersonen in contact te treden over het onderwerp van deze marktconsultatie. Doet u dit toch dan kan dit leiden tot uitsluiting van deelname aan de marktconsultatie.

Binnen enkele werkdagen vindt de controleplaats of de desbetreffende marktpartij binnen de gestelde normen valt en wordt het resultaat van de controle medegedeeld aan de betreffende marktpartij. Bij een positieve uitslag wordt het marktconsultatiedocument inclusief vragenlijst verstrekt aan de desbetreffende marktpartij. In andersluidend geval wordt eventueel nog nadere informatie opgevraagd.

Er is gekozen voor een interactieve marktconsultatie bestaande uit een schriftelijke ronde gevolgd door een toelichtende dialoogsessies per deelnemer. Indien zich op een kavel meer dan zeven marktpartijen melden dan behouden wij ons het recht voor om niet met alle partijen een toelichtende dialoogsessie te voeren.

Op hoofdlijnen verloopt de procedure als volgt:

1. Een belangstellende marktpartij doet een verzoek tot deelname door een ingevulde Bijlage B-001: Formulier verzoek tot deelname in te dienen via TenderNed;
2. Controle door IUC Belastingdienst of de desbetreffende marktpartij binnen de gestelde normen valt;
3. Bij een positieve uitslag wordt het Marktconsultatiedocument kavel Werkplek en/of kavel Platform services inclusief vragenlijst verstrekt aan de desbetreffende marktpartij. In andersluidend geval wordt eventueel nog nadere informatie opgevraagd, of wordt medegedeeld dat niet aan de normen wordt voldaan. Indien niet wordt voldaan aan de gestelde normen zal de marktpartij niet worden uitgenodigd voor deelname aan de marktconsultatie;
4. Deelnemers aan de marktconsultatie krijgen de gelegenheid tot het stellen van vragen. Beantwoording van deze vragen vindt plaats via een Nota van Inlichtingen die via TenderNed beschikbaar wordt gesteld;
5. Alle deelnemers dienen hun reactie (antwoorden op de gestelde vragen) in;
6. Op basis van de ingediende reactie op de vragenlijsten wordt een dialoogsessie per deelnemer voorbereid;
7. Voeren van dialoogsessies;
8. Op basis van de reacties en de dialoogsessies wordt een marktconsultatieverslag opgesteld en met de deelnemende marktpartijen gedeeld.

Het verzoek tot deelname bestaat uit een ingevuld Bijlage B-001: Formulier verzoek tot deelname.

Indien het ingevulde verzoek tot deelname voor de Belastingdienst onduidelijkheden bevat, kan het IUC Belastingdienst aanvullende informatie bij de belangstellende marktpartij opvragen. De alsdan verstrekte informatie zal deel uitmaken van het totaal aan informatie die door een belangstellende marktpartij is verstrekt en waarop het verzoek tot deelname wordt beoordeeld. Na ontvangst van het verzoek tot deelname, controleert IUC Belastingdienst het verzoek tot deelname conform de volgende stappen:

1. Controle of het verzoek tot deelname compleet is en voldoet aan de vormvereisten, zoals opgenomen in Bijlage B-001: Formulier verzoek tot deelname;
2. Controle of het verzoek tot deelname voldoet aan de gestelde normen, zoals opgenomen in Bijlage B-001: Formulier verzoek tot deelname.

In onderstaande tabel staan de verschillende activiteiten van de marktconsultatie inclusief de planning. IUC Belastingdienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. Dialoogsessies worden gepland op alfabetische volgorde van de namen van de marktpartijen die schriftelijk hebben gereageerd op de marktconsultatievragen en worden uitgenodigd voor een dialoogsessie.

Activiteit	Datum
Publicatie van de marktconsultatie op TenderNed	Di. 16 april 2024
Controle verzoek tot deelname en indien wordt voldaan aan de normen toezending van het marktconsultatiedocument	Binnen enkele werkdagen na verzoek tot deelname
Gelegenheid tot stellen van vragen door deelnemers	Ma. 13 mei 2024
Uiterste datum verzoek tot deelname	Vr. 24 mei 2024
Beantwoording van ontvangen vragen van deelnemers via Nota van Inlichtingen	Vr. 24 mei 2024
Indienen van de schriftelijke reactie door deelnemers	Wo. 05 juni 2024
Informerende deelnemers over dialoogsessies	Ma. 17 juni 2024
Voeren van de dialoogsessies - Kavel werkplek - Kavel Platform services	Ma. 24 t/m do. 28 juni 2024 Ma. 24 t/m do. 28 juni 2024
Delen van marktconsultatieverslag met deelnemers	Vr. 05 juli 2024

Bijlage B-001: Formulier verzoek tot deelname

De hierna te noemen belangstellende marktpartij:

Gevraagde gegevens	Gegevens marktpartij
Officiële naam en rechtsvorm marktpartij:	Klik of tik om tekst in te voeren.
Bezoekadres:	Klik of tik om tekst in te voeren.
Postcode en plaats:	Klik of tik om tekst in te voeren.
Algemeen telefoon- & faxnummer:	Klik of tik om tekst in te voeren.
Internetadres:	Klik of tik om tekst in te voeren.
Naam en functie contactpersoon:	Klik of tik om tekst in te voeren.
Telefoonnummer contactpersoon:	Klik of tik om tekst in te voeren.
E-mailadres contactpersoon:	Klik of tik om tekst in te voeren.
Meldt zich aan als belangstellende marktpartij voor deelname aan de marktconsultatie:	☐ Kavel Werkplek; ☐ Kavel Platform services; ☐ Kavel Werkplek en kavel Platform services.

- Verklaart bij het invullen van dit formulier (Verzoek tot deelname, Bijlage B-001) rekening te houden met de scope zoals opgenomen in paragraaf 1.4;
- Verklaart zich te conformeren aan de Geheimhoudingsverklaring (Bijlage B-002). U dient hiervoor de Geheimhoudingsverklaring ingevuld en ondertekend bij uw verzoek tot deelname in te dienen;
- Verklaart aan de hierna genoemde normen te voldoen. U dient hiervoor antwoord te geven op onderstaande normen.

Norm 1: Omvang / draagkracht

De in Nederland gerealiseerde jaaromzet van het laatste afgesloten boekjaar bedraagt meer dan € 100 miljoen (excl. BTW).

Dit kan aangetoond worden met een jaarverslag of (accountants)verklaring (op verzoek te overleggen).

Antwoord op norm 1:

Geef aan wat uw omzet over het laatste afgesloten boekjaar is:

- Boekjaar: Klik of tik om tekst in te voeren.
- Omzet: Klik of tik om tekst in te voeren.

Norm 2: Nederlandstalig personeel

Personeel in contact met klanten in Nederland gebruikt Nederlands als voertaal (in woord en geschrift).

Antwoord op norm 2:

Voldoet u aan de norm? ☐ Kies een item.

Norm 3: Klanttevredenheid in Nederland

Uit een recentelijk (in 2023 of 2024) gepubliceerd klanttevredenheidsonderzoek dient te blijken dat de klanttevredenheid voldoet aan de onderstaande normen. Dit is bijvoorbeeld aan te tonen op basis van het onafhankelijke marktonderzoek van Whitelane in Nederland.

Een algemene klanttevredenheid van minimaal een 7 (op een tienpuntsschaal) bij groot zakelijke klanten gevestigd in Nederland (publiek en/of privaat) met een jaarlijkse opdrachtwaarde van minimaal € 1 miljoen (excl. BTW). Het onderzoek dient door een onafhankelijk onderzoeksbureau uitgevoerd te zijn waarbij,

- voor deelname aan de kavel Werkplek, ten minste 8 respondenten;
- voor deelname aan de kavel Platform services, ten minste 10 respondenten;

in het onderzoek zijn opgenomen.

of;

Een algemene klanttevredenheid waarbij tenminste 70% tevreden is van de groot zakelijke klanten gevestigd in Nederland (publiek en/of privaat) met een jaarlijkse opdrachtwaarde van minimaal € 1 miljoen (excl. BTW). Het onderzoek dient door een onafhankelijk onderzoeksbureau uitgevoerd te zijn waarbij,

- voor deelname aan de kavel Werkplek, ten minste 8 respondenten;
- voor deelname aan de kavel Platform services, ten minste 10 respondenten;

in het onderzoek zijn opgenomen.

Antwoord norm 3:

Voldoet u aan de norm? Kies een item.

Norm 4: Zakelijk klantenbestand in Nederland

- Een representatief zakelijk klantenbestand in Nederland (publiek en/of privaat) van minimaal 8 contracten op het gebied van Werkplekdienstverlening en/of 10 contracten op het gebied van Platform services met een jaarlijkse contractwaarde groter dan € 1 miljoen (excl. BTW). Geef in onderstaande tabel de klantnamen op voor deelname aan de kavel Werkplek, ten minste 8 contracten;
- voor deelname aan de kavel Platform services, ten minste 10 contracten.

Antwoord norm 4:

Geef in onderstaande tabel uw zakelijk klantenbestand in Nederland op, waarmee u aantoont te voldoen aan deze norm.

Klantnaam Werkplekdienstverlening	Klantnaam Platform services
1. Klik of tik om tekst in te voeren.	1. Klik of tik om tekst in te voeren.
2. Klik of tik om tekst in te voeren.	2. Klik of tik om tekst in te voeren.
3. Klik of tik om tekst in te voeren.	3. Klik of tik om tekst in te voeren.
4. Klik of tik om tekst in te voeren.	4. Klik of tik om tekst in te voeren.
5. Klik of tik om tekst in te voeren.	5. Klik of tik om tekst in te voeren.
6. Klik of tik om tekst in te voeren.	6. Klik of tik om tekst in te voeren.
7. Klik of tik om tekst in te voeren.	7. Klik of tik om tekst in te voeren.
8. Klik of tik om tekst in te voeren.	8. Klik of tik om tekst in te voeren.
	9. Klik of tik om tekst in te voeren.
	10. Klik of tik om tekst in te voeren.

Verklaart dit formulier (B-001: Formulier verzoek tot deelname) naar waarheid te hebben ingevuld.

Ondertekening	
Gedaan te:	Klik of tik om tekst in te voeren.
Datum verzoek tot deelname:	Klik of tik om tekst in te voeren.
Naam en handtekening bevoegde functionaris belangstellende marktpartij:	Klik of tik om tekst in te voeren.