

Nota van Inlichtingen

Marktconsultatie Cloud Process Mining oplossing

In het kader van bovengenoemde aanbesteding zijn tot en met 08-10-2024 (sluitingsdatum voor het stellen van schriftelijke vragen) door partijen onderstaande vragen gesteld. Bij elke vraag is door IUC Belastingdienst het bijbehorende antwoord vermeld.

Nota van Inlichtingen

Marktconsultatie Cloud Process Mining oplossing

Nr.	Datum binnenkomst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
1	081024	Marktconsultatie	Overig / algemeen	<i>Is het aantonen van een kwalitatief hoogstaande werkwijze voldoende, of is het noodzakelijk dat ons bedrijf ISO-gecertificeerd is? Met andere woorden, hoe zwaar weegt de eis van ISO-certificering in dit traject?</i>	Opdrachtgever stelt aantoonbaar ISO27001-certificering of vergelijkbaar als uitvoeringseis binnen dit traject. Met vergelijkbaar wordt bedoeld dat u kan aantonen dat u conform de werkwijze gesteld binnen ISO27001 uw bedrijfsvoering heeft ingericht, waarbij de Opdrachtgever het recht heeft om toetsing uit te voeren of uw werkwijze voldoet aan deze norm. Andere ISO-certificeringen worden op dit moment niet verwacht.
2	081024	Marktconsultatie	Datum demo	<i>Wij willen zeer graag meedoen met de consultatie en ook zouden wij graag onze oplossing komen demonstreren in de week van 3 november. Indien mogelijk zouden wij op vrijdag 8 november onze demo geven. Indien dit niet mogelijk is, dan zal ik zorgen dat iemand anders mijn rol vervult gedurende de sessie.</i>	Vrijdag 8 november is helaas niet mogelijk, bij voorkeur zouden wij een demo dag organiseren op maandag 4 en / of dinsdag 5 november.
3	081024	Marktconsultatie	Vraag 3 - geldstromen	<i>"Kunt u ons een specifiek voorbeeld geven? Welke geldstromen betreft het?"</i>	Het doel van vraag 3 uit de marktconsultatie is dat de Opdrachtgever graag geldstromen kan visualiseren binnen de beoogde process mining oplossing. Opdrachtgever bedoelt hiermee geldstromen binnen een proces van de Douane die geanalyseerd wordt, dit kunnen bijvoorbeeld geldstromen zijn van accijns of douanerechten.
4	081024	Marktconsultatie	Vraag 35 - demo	<i>Kan de dataset op voorhand worden aangeleverd en welk proces betreft het?</i>	Nee, de dataset kan niet op voorhand worden aangeleverd. Het gaat hierbij om een inkoop proces. De reden waarom Opdrachtgever dit niet op voorhand aanlevert is omdat wij graag willen zien hoe eenvoudig het proces uitgelezen kan worden binnen uw beoogde oplossing.

Nota van Inlichtingen

Marktconsultatie Cloud Process Mining oplossing

5	081024	Marktconsultatie	Vraag 35 - demo	<i>Kan er een agenda gedeeld worden omtrent de verwachtingen voor de sessie?</i>	Elke partij die een demo geeft krijgt maximaal 2 uur de tijd, een concrete agenda zal worden gedeeld bij uitnodiging van de demosessie. Inschatting is: 1. Korte introductie / presentatie - 15 minuten 2. Behandeling van nadere vragen - 45 minuten 3. Presentatie / demo van uw Oplossing - 45 minuten 4. Uitloop / afsluiting - 15 minuten Wij verwachten tijdens de presentatie tenminste een toelichting op onze vragen aan de hand van de gegeven antwoorden uit onze marktconsultatie. Binnen de tijd voor uw demo kan uw productoplossing aan bod komen.
6	081024	Marktconsultatie	Vraag 35 - demo	<i>Krijgen wij naast de demo en vragen vanuit de aangeleverde dataset ook de mogelijkheid om onze bredere oplossing te demonstreren?</i>	Ja, dit is mogelijk indien dit binnen de agenda / tijdsduur voor de demo past. Het belangrijkste is dat u ieder geval een demo kan geven over de aangeleverde dataset.
7	081024	Marktconsultatie	Overig / algemeen	<i>Mag de marktconsultatie al ingevuld worden met een implementatiepartner of zal er op termijn een aparte aanbesteding komen (Software en Implementatie)?</i>	Opdrachtgever is op zoek naar 1 leverancier waarbij het toegestaan is om met onderaannemers te werken. Er komt dus geen aparte aanbesteding voor het implementatie deel.
8	081024	Marktconsultatie	Hoofdstuk 3. Context (Blz. 7) - Huidige oplossing	<i>Welke Process Mining tool wordt er op dit moment gebruikt binnen de Belastingdienst/Douane?</i>	Op dit moment maakt de Opdrachtgever gebruik van UiPath.
9	081024	Marktconsultatie	Hoofdstuk 3. Context (Blz. 7) - waarom vervangen	<i>Waarom is er voor gekozen om deze te vervangen? Wat zijn de tekortkomingen?</i>	Om te kunnen voldoen aan rechtmatigheid conform de aanbestedingswet 2012.
10	081024	Marktconsultatie	Hoofdstuk 3. Context (Blz. 7) - focus	<i>Wat is het doel van het implementeren van Process Mining? Lig er een focus op het creëren van inzichten of verbeteren van processen?</i>	De eerste casus met process mining bij de Douane begon in 2012. Er zijn projecten voor het verbeteren en monitoren van processen en ook projecten die te maken hebben met het toezicht op de goederenstroom.
11	081024	Marktconsultatie	Hoofdstuk 3. Context (Blz. 7) - automatisering	<i>In welke mate wordt er rekening gehouden met automatisering? Dient Process Mining te dienen als een trigger hiervoor?</i>	Process mining geeft inzicht in processen. De trigger is hooguit indirect na inzicht.

Nota van Inlichtingen

Marktconsultatie Cloud Process Mining oplossing

12	081024	Marktconsultatie	Hoofdstuk 3. Context (Blz. 7) - wanneer succesvol	<i>Wat is succes? Wanneer is er sprake van een succesvolle implementatie?</i>	Over de mate van succes valt veel te zeggen. Het is hier niet specifiek uitgewerkt.
13	081024	Marktconsultatie	Hoofdstuk 3. Context (Blz. 7) - positie van process mining	<i>Hoe is Process Mining binnen de organisatie belegd? Is er een expertise centrum? Wie zijn de betrokken personen en rollen?</i>	Er zijn een aantal personen met veel ervaring die zitten bij diverse onderdelen van de Douane.
14	081024	Marktconsultatie	Hoofdstuk 3. Context (Blz. 7) - welke processen in scope	<i>Welke processen zijn in scope? Welke processen zijn er op dit moment geanalyseerd met Process Mining?</i>	In scope zitten de processen van de Douane en de toezichtprocessen.
15	081024	Marktconsultatie	Hoofdstuk 3. Context (Blz. 7) - welke systemen	<i>Welke systemen worden op dit moment 'geminde'? Welke beoogde systemen moeten in de toekomst worden 'geminde'? Zijn voor al deze systemen de benodigde event logs beschikbaar?</i>	Zie antwoord op vorige vraag.
16	081024	Marktconsultatie	Hoofdstuk 3. Context (Blz. 7) - KPI's	<i>Wat zijn de belangrijke KPI's voor de organisatie? Welke proces KPI's worden op dit moment gemonitord en geanalyseerd?</i>	Er zijn KPI's, maar de Opdrachtgever ziet geen relevantie om hierop in te gaan bij de marktconsultatie. T.a.v. process mining hebben deze betrekking op het optimaliseren en bijsturen van processen als ook het uitoefenen van toezicht.
17	081024	Marktconsultatie	Hoofdstuk 3. Context (Blz. 7) - welke teams / afdelingen	<i>Welke teams/afdelingen maken op dit moment gebruik van Process Mining? Welke rollen zijn dit?</i>	Zie antwoord op vraag 13.
18	081024	Marktconsultatie	Hoofdstuk 3. Context (Blz. 7) - combinatie aanbieding	<i>Staan jullie open voor een voorstel van meerdere partijen? Te weten, een combinatie van een aanbieder van Process Mining software in samenwerking met een implementatiepartner?</i>	Zie antwoord op vraag 7.
19	081024	Marktconsultatie	Planning	<i>Wanneer is de verwachting dat de verwerving voor een Process Mining oplossing uitgezet wordt?</i>	De huidige verwachting van Opdrachtgever is Q1 2025, dit betreft echter nog een planning waar geen rechten aan kunnen worden ontleend.

Nota van Inlichtingen

Marktconsultatie Cloud Process Mining oplossing

20	081024	Marktconsultatie	Inzet van AI	<i>In de marktconsultatie worden veel vragen gesteld over AI. Zijn er specifieke beperkingen die er gesteld worden, dan wel of "concerns" ten aanzien van de toepassing van AI in het kader van Process Mining bij de Douane die relevant zijn in het kader van de beantwoording?</i>	Opdrachtgever voorziet voordelen in gebruik van AI binnen een process mining oplossing en is benieuwd naar de mogelijkheden en de visie van u hierop. Opdrachtgever heeft op dit moment geen specifieke beperkingen op gebied van AI ten aanzien van process mining. Wél gelden de algemene beperkingen / kaders op AI die door wetgeving vanuit de overheid en de EU worden gesteld.
21	081024	Marktconsultatie	Welke processen in scope	<i>Kunt u aangeven welke soorten processen in scope zijn van de beoogde implementatie van de Douane?</i>	Zie antwoord op vraag 14.
22	081024	Marktconsultatie	Paragraaf 4.2 Cloudomgeving	<i>Er staat vermeld dat de oplossing standalone moet kunnen draaien. Kunt u bevestigen dat Douane daardoor niet op zoek is naar een SaaS oplossing maar naar een oplossing die op jullie eigen Azure cloudomgeving ingericht kan worden, en door Douane zelf onderhouden zal worden?</i>	Het doel van de marktconsultatie is om inzicht te krijgen in mogelijkheden van zowel SaaS als een oplossing die binnen onze eigen cloudomgeving ingericht kan worden. Er is hierin door de Opdrachtgever nog geen definitieve keuze gemaakt.
23	081024	Marktconsultatie	Paragraaf 4.2 Cloudomgeving	<i>Voor de levering van process mining is of Linux (RHEL, SELinux) of Ubuntu 22.04 of 18.04 vereist op een dedicated Kubernetes cluster met admin rechten. Kan/wil Douane deze beschikbaar stellen?</i>	De Opdrachtgever kan Linux op een Kubernetes cluster beschikbaar stellen. Voor het beschikbaar stellen van admin rechten moet duidelijk zijn om welke admin rechten het gaat en wat de noodzakelijke redenen hiervan zijn om deze beschikbaar te hebben. Vooralsnog is het uitgangspunt dat er geen admin rechten verstrekt worden.

Nota van Inlichtingen

Marktconsultatie Cloud Process Mining oplossing

24	081024	Marktconsultatie	Paragraaf 5. Vragen - kosten & licentie(modellen)	<i>Om een inschatting te kunnen maken van de kosten is het van belang een indicatie te krijgen van de te verwachten verbruik. De door ons gebruikte eenheden zijn vrij generieke consumptie eenheden die gebruikt kunnen worden onder andere Process Mining. We tellen het aantal gebeurtenissen (events) na datatransformatie. U kunt dus datatransformaties met grote hoeveelheden data bewerken, zolang u het aantal rijen dat in dashboards wordt geladen binnen de limieten houdt. Kunt u een indicatie geven van het (gemiddeld) aantal events per applicatie zoals de medewerker die in de dashboards terecht ziet komen en kan gebruiken (dus na transformatie)?</i>	De ruwe inschatting van de Opdrachtgever is op dit moment ongeveer 15.000.000 eventregels voorkomen in de huidige Oplossing, deze worden meermaals op jaarbasis geanalyseerd. Het aantal benodigde eenheden dient schaalbaar te zijn.
25	081024	Marktconsultatie	Paragraaf 4.4 Security frameworks	<i>Om Douane te laten voldoen aan NIS2 dient de installatie van de Oplossing confirm de NIS2 richtlijnen uit te voeren (doordat de installatie op de eigen Cloud omgeving wordt uitgevoerd). Welke functionaliteiten eist Douane aan de Process Mining Oplossing om aan NIS2 te voldoen? Wordt het niet voldoen aan NIS2 een diskwalificatie-criterium?</i>	Met de marktconsultatie inventariseert de Opdrachtgever de implementatiemogelijkheden van NIS2 in de Oplossing. Opdrachtgever heeft nog geen definitieve keuze gemaakt. De vereisten worden in de aanbesteding bepaald.
.....					