Belastingdienst

# Marktconsultatie
# Productiebesturing dienst Massaal Printen

Aanbestedende dienst(en):

- Inkoop uitvoeringscentrum Belastingdienst

Versie: 1.1
Kenmerk: IUC2025
Datum: maandag 3 maart 2025

# Inhoud

Hoofdstuk 1. Algemeen ..... 3
1.1 Inleiding ..... 3
1.2 Leeswijzer ..... 3
Hoofdstuk 2. Introductie van de opdrachtgever ..... 4
2.1 De Belastingdienst ..... 4
2.2 Directie Informatievoorziening ..... 5
2.3 Dienst Massaal Printen ..... 5
Hoofdstuk 3. Procedure ..... 6
3.1 Algemeen ..... 6
3.2 Contact ..... 6
3.3 Planning ..... 6
3.4 Marktconsultatiedocument ..... 7
3.5 Mondelinge toelichting en aanvullende vragen ..... 7
3.6 Toelichting en/of Productdemonstratie (optioneel ..... 7
3.7 Vormvereisten ..... 7
3.8 Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie ..... 8
4.1 Inleiding ..... 9
4.2 Huidige werkproces ..... 10
4.3 Landschap ..... 10
4.4 Doelstellingen ..... 11
Hoofdstuk 5. Vragen ..... 12

# Hoofdstuk 1. Algemeen

## 1.1 Inleiding

De dienst Massaal Printen zoekt een softwareoplossing om de productiebesturing voor de voortbrenging te optimaliseren. Het systeem moet integreren met bestaande applicaties (waaronder SAP, Inspire, Prisma, Böwe One) en real-time inzicht bieden in de productiestatus.

Met deze marktconsultatie wil de Belastingdienst inzicht krijgen in de markt en potentiële oplossingen en een indicatie krijgen van de kosten voor het inrichten (implementeren), beschikbaar stellen (leveren) en het onderhouden van de oplossing. Voor alle duidelijkheid: het betreft hier GEEN aanbesteding of offerteaanvraag.

## 1.2 Leeswijzer

In dit hoofdstuk wordt kort de aanleiding voor de marktconsultatie beschreven. Hoofdstuk 2 beschrijft de organisatie van de Belastingdienst en de betrokken onderdelen, in hoofdstuk 3 wordt de te volgen marktconsultatieprocedure beschreven. Hoofdstuk 4 geeft een indicatie van de gewenste situatie. Tenslotte worden in hoofdstuk 5 de vragen gesteld.

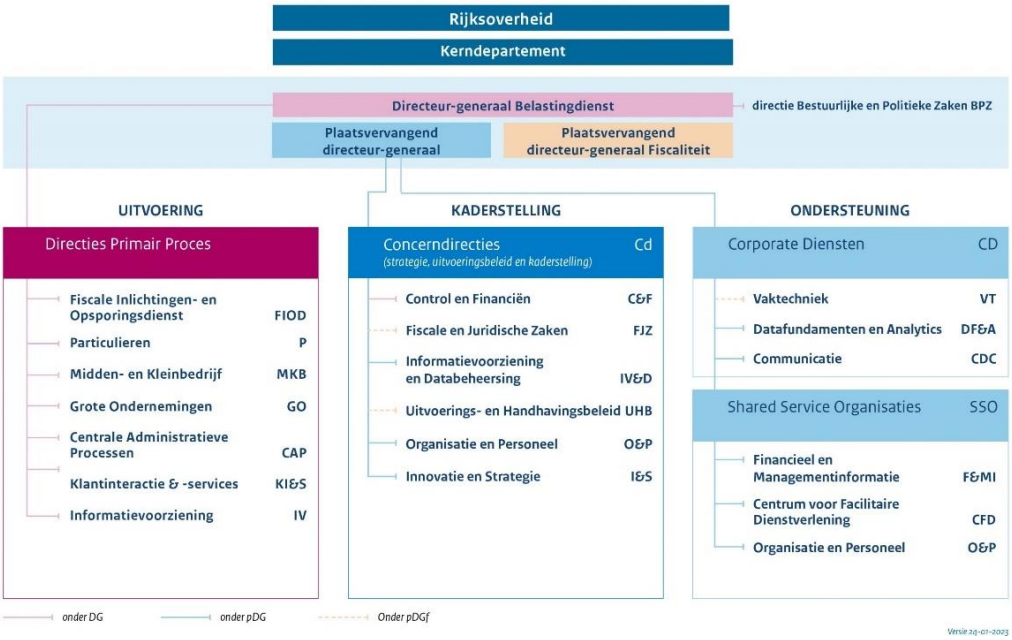
# Hoofdstuk 2. Introductie van de opdrachtgever

## 2.1 De Belastingdienst

Bij de Belastingdienst werken bijna 27.000 mensen. Een groot deel van onze medewerkers heeft direct contact met burgers en bedrijven. Zij voeren de kerntaken van de Belastingdienst uit. De rest van de medewerkers werkt bij de facilitaire bedrijven, concerndirecties en corporate diensten binnen onze organisatie.

De Belastingdienst is onderdeel van de Rijksoverheid. Onze organisatie is een directoraat-generaal (DG) van het ministerie van Financiën. De Belastingdienst zelf bestaat uit verschillende directies. Deze directies richten zich op een deel van de taken van de Belastingdienst. We onderscheiden 3 soorten directies binnen onze organisatie:

- Primaire procesdirecties voeren elke dag de (uitvoerende) kerntaken van de Belastingdienst uit.
- Concerndirecties zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit, kaders en het uitvoeringsbeleid.
- Corporate diensten en Shared Service Organisaties voeren ondersteunende taken uit.




Figuur 1. Organogram Belastingdienst

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor het:

- heffen, controleren en innen van rijksbelastingen, bijdragen zorgverzekeringswet, premies volksverzekeringen en premies werknemersverzekeringen.
- controleren of de wetgeving op het gebied van economische ordening wordt nageleefd. Bijvoorbeeld de controle op de deponeringsplicht van de jaarrekening en financiële integriteit.
- opsporen en bestrijden van financiële fraude en belastingfraude.

Het kabinet besloot in januari 2020 om de organisatieonderdelen Toeslagen en Douane te ontvlechten van de rest van de Belastingdienst. Zo wil de regering goede dienstverlening aan burgers en bedrijven kunnen verzekeren. Toeslagen en Douane maken daarom geen onderdeel meer uit van de Belastingdienst. Dit zijn nu zelfstandige onderdelen van het ministerie van Financiën. Wel wordt er gebruik gemaakt van verschillende gemeenschappelijke voorzieningen en gedeelde (ICT-)infrastructuur.

## 2.2 Directie Informatievoorziening

De Directie IV (D-IV) is één van de directies van het primaire proces van de Belastingdienst. De directie ondersteunt de Belastingdienst, inclusief Douane en Toeslagen, bij het uitvoeren van haar taken door:

- structureel borgen van de continuïteit van de ICT door middel van voldoende eigen en up-to-date resources en ICT-expertise;
- zorgen dat de Belastingdienst beschikt over de juiste middelen om het applicatie- en infrastructuurlandschap continu 'fit' te kunnen houden;
- beleggen van ontwikkeling en exploitatie van IT in één IV, waardoor exploitatie-aspecten vroegtijdig in ontwikkeling worden meegenomen en gedrag in exploitatie direct wordt meegenomen bij de doorontwikkeling van IT;
- aanbieden van een ICT-infrastructuur die is ingericht op de opslag en het beheer van grote gegevensverzamelingen en de exploitatie van een hoog volume aan massale transactieprocessen;
- realiseren van snelheid en adaptiviteit in de ontwikkelmethodiek (agile) en ontwikkelstrategie (automatisering van de voortbrenging/bouwblokken/ standaardisatie). Hierbij worden bewezen marktconforme oplossingen gehanteerd waarbij IV, waar mogelijk, kan acteren als fast follower;
- inspelen op disruptieve, technologische ontwikkelingen ter ondersteuning van innovatieve businessdoelen van de Belastingdienst;
- mogelijk maken van rechtmatige gegevensverwerking en de Belastingdienst actief te beschermen tegen cyberaanvallen;
- efficiënter aanbieden van de diensten door hergebruik, gestandaardiseerd werken en het garanderen van applicatie- en infrastructuur-portfoliofitness;
- in het handelen de effecten op de Belastingdienst voor ogen houden.

D-IV bestaat uit de volgende afdelingen:

- Integratie Business Services (IBS) ontwerpt, ontwikkelt, vernieuwt, levert en beheert herkenbare informatievoorzieningen (solutions) voor de business (ketens en concernonderdelen), waarmee de uitvoering van de Belastingdienst (inclusief Douane en Toeslagen) optimaal wordt ondersteund;
- Generieke voorzieningen (GV) ontwerpt, ontwikkelt, vernieuwt, levert en beheert herkenbare informatievoorzieningen (solutions) die generiek kunnen worden toegepast bij de informatievoorziening van de business (ketens en concernonderdelen);
- DataCenter services (DCS) levert ICT-dienstverlening op het gebied van infrastructuur (inclusief werkplek), hosting en operatie (inclusief servicedesk en security diensten vanuit het security operating center), waarmee de 24/7-beschikbaarheid van de ICT-systemen van de Belastingdienst, Toeslagen, Douane en Rijksbrede diensten wordt geborgd. Vanuit zijn rol beheert DCS 2 datacentra en vormt daarmee één van de vier OverheidsDataCentra (ODC's);
- Chief Technology Office (CTO) ziet toe op een optimale en effectieve inzet van technologie en is verantwoordelijk voor de kaderstelling binnen IV en geeft hieraan richting en sturing. Aanvullend vindt binnen CTO leveranciersmanagement plaats dat zich richt op het starten, onderhouden en verder ontwikkelen van een samenwerkingsrelatie met leveranciers. Integraal onderdeel hiervan betreft het afstemmen met de afnemers van diensten over de ontwikkeling van geleverde diensten in het algemeen;
- Bedrijfsvoering (BV) en Interne Beheersing (INB) richten zich op de besturing en beheersingsaspecten van D-IV.

## 2.3 Dienst Massaal Printen

De dienst Massaal Printen is onderdeel van de directie IV / DCS en  is een generieke dienst bedoelt voor gebruik door de Belastingdienst, Douane en Dienst Toeslagen. Printen voor andere Overheden wordt slechts in beperkte mate en in opdracht van CAP/O&M uitgevoerd. De dienst verzorgt de opmaak van printwerk en het produceren en verzenden van gepersonaliseerde poststukken onder strenge bewaking van de kwaliteit (op basis van het interne kwaliteitscontroleplan). Hiermee wordt aan klanten gegarandeerd dat de exact afgesproken hoeveelheden worden aangebonden aan de postdistribiteur op de gewenste datum. De dienst Massaal Printen beschikt over een modern machinepark waarmee grote printopdrachten snel en efficiënt kunnen worden uitgevoerd. De werkzaamheden vinden plaats in een beveiligde omgeving waar alleen geautoriseerde medewerkers toegang tot hebben.

# Hoofdstuk 3. Procedure

## 3.1 Algemeen

Iedere belangstellende ondernemer mag deelnemen aan deze marktconsultatie. Aan de deelnemers aan deze marktconsultatie wordt gevraagd de in hoofdstuk 5 gestelde vragen te beantwoorden.

Het indienen van schriftelijke reacties kan via TenderNed. Wij ontvangen uw bijdrage aan de marktconsultatie graag zo spoedig mogelijk maar uiterlijk op maandag 17 maart 2025 ~~maandag 10 maart 2025~~, via de berichtenmodule van TenderNed.

## 3.2 Contact

De Belastingdienst hanteert voor deze formele marktconsultatie heldere regels, daarom dient u alleen met onderstaande contactpersonen over deze marktconsultatie te communiceren via TenderNed. Communiceert u over deze marktconsultatie met andere medewerkers van de Belastingdienst of tracht u via andere kanalen om hen te beïnvloeden dan kan dat voor reden zijn voor de Belastingdienst om u uit te sluiten van verdere deelname aan deze marktconsultatie.

| Contactpersoon | |
|---|---|
| Name: | J. (Jaques) Heeren |
| Functie | Sr. Inkoopadviseur ICT |
| E-mail: | j.heeren@belastingdienst.nl |

## 3.3 Planning

Hieronder wordt de planning van deze marktconsultatie weergegeven. Vanaf de uiterste datum waarop de reactie op deze marktconsultatie ontvangen dient te zijn door de Belastingdienst (uiterste moment insturen reactie) betreft het een indicatieve planning, waaraan geen rechten kunne worden ontleend.

| Activiteit | Datum |
|---|---|
| Fase: Marktconsultatie | |
| Publicatie markconsultatie op TenderNed | Maandag 17 februari |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen voor de vragenronde | Maandag 03 maart |
| Publicatie nota van inlichtingen | Maandag 10 maart |
| Uiterst moment van insturen reactie. | Maandag 17 maart |
| Toelichting en aanvullende vragen (optioneel) | Nader te bepalen |
| Fase: Toelichtend gesprek en/of productdemonstratie (optioneel) | |
| Partijen uitnodiging voor een toelichtend gesprek en/of productdemonstratie | Nader te bepalen |
| Voeren van toelichtend gesprek en/of uitvoeren van productdemonstraties | Nader te bepalen |

De Belastingdienst maakt u erop attent dat de datum en tijd zoals vermeld op de website van TenderNed leidend is. De vermelde tijden zijn tijden in de tijdzone zoals in Nederland van toepassing (Central European Time).

## 3.4 Marktconsultatiedocument

Op basis van het voorliggende document kunnen marktpartijen een reactie geven op de in deze marktconsultatie gestelde vragen. De directie IV heeft hiertoe in dit document de behoefte omschreven en toegelicht volgens welke procedure deze marktconsultatie verloopt.

Ten aanzien van nadere inlichtingen of vragen over de marktconsultatie, wordt u verzocht deze zo spoedig mogelijk via een bericht op TenderNed kenbaar te maken. Vragen dienen uiterlijk op de bij 'Termijnen' in TenderNed opgenomen datum en tijdstip via TenderNed ingediend te worden.

De Belastingdienst beantwoordt alle vragen geanonimiseerd. De vragen en antwoorden zijn na de publicatie tegelijkertijd voor alle geïnteresseerde marktpartijen op TenderNed beschikbaar. Eventuele aanvullingen en correcties op het marktconsultatiedocument wordt tevens via TenderNed gepubliceerd.

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 productdemonstratie met vertegenwoordigers van de Belastingdienst.

## 3.5 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.

## 3.6 Toelichting en/of Productdemonstratie (optioneel)

De Belastingdienst nodigt mogelijk enkele partijen (de Belastingdienst streeft naar een maximum aantal van vier partijen) uit voor een aanvullende toelichting en/of productdemonstratie.
Doel van de bijeenkomst is:

- Inzicht krijgen in de algemene werking van het product;
- Inzicht krijgen in de toepasbaarheid van het product binnen de Belastingdienst(omgeving).

Hierbij heeft de Belastingdienst de voorkeur om met de producenten van het desbetreffende product (eventueel in samenwerking met een integratiepartner) de productdemonstratie uit te voeren. Per product zal er maximaal één productdemonstratie uitgevoerd worden.

## 3.7 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 5. 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 markconsultatie/beantwoording van de vragen ontvangen wij bij voorkeur in Word of Excel format. Aanvullende en overige documentatie mogen ook als pdf-bestand worden aangeleverd.

In de begeleidende brief bij uw reactie op de marktconsultatie ontvangen wij graag van de contactpersoon aan de kant van de marktpartij de onderstaande gegevens:

- Naam;
- Functie;
- Kantooradres;
- Telefoonnummer;
- E-mail adres.

## 3.8 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;

1. Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor marktconsultatie doeleinden;
2. De marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;
3. 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;
4. 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;
5. 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;
6. Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
7. 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;
8. De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands, algemene productinformatie mag in het Engels;
9. De Belastingdienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie;
10. Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontlenen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt;
11. 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.
12. 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).
13. 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 4. Behoefte

## 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een indicatie van de huidige situatie en de behoefte geschetst.

De dienst Massaal Printen realiseert op jaarbasis ruim 150 miljoen mailpacks die geprint, gecouverteerd en verzonden worden voor de Belastingdienst, Douane, Toeslagen en enkele externe rijksoverheidspartijen. De dienst maakt een verandering door van het productieproces van een batchgewijze verwerking naar een continu-productieproces dat aansluit op het Multi kanaal mededelen platform (MKM). Ketens worden in fasen gemigreerd naar het Multi Kanaal Mededelen (MKM). Van MKM bestaan 2 versies, MKM1 en het nieuwere MKM2. Het merendeel van de ketens maakt momenteel gebruik van MKM1.

De printstraat zelf is in de afgelopen jaren grootschalig vernieuwd met een overstap naar white paper printing. Dit maakt het gebruik van voorgeproduceerde underlays overbodig en is een grote stap naar een continu-printproces. Ook is voor een aantal printstromen het zogenaamde closed-loop printen geïntroduceerd. Dit vereenvoudigt foutafhandeling in de productieketen door automatisch separate reprints aan te vragen.

Voor de aansturing en routering van het productieproces wordt op de werkvloer nog een traditioneel papieren proces gebruikt. Er is een sterke afhankelijkheid van deels niet geïntegreerde systemen en applicaties zoals: SAP, DOC1/DOS, Inspire, Compart Docbridge Pilot, Prisma en Excel. Het huidige proces is vooral opgebouwd rondom een fysieke werkbon waarmee de status wordt gedeeld.

Op diverse plaatsen in het proces gebruiken de medewerkers Microsoft Excel. Onder andere voor stamgegevens, calculatiehulp en rapportages. De gebruikte Excel tools variëren van eenvoudige overzichten tot zelf ontwikkelde applicaties. Voor snelle rekentools is het niet ongebruikelijk om tools als Excel te gebruiken. Wanneer deze overzichten integraal deel uitmaken van de oplossing, voorkomt dit overnamefouten, borgt het toegangscontrole en zorgt het voor transparantie en traceerbaarheid.

In het continu streven naar verbetering van effectiviteit, efficiëntie en kwaliteit willen we een volgende stap zetten in de dienst Massaal Printen. Verbetering van de productiebesturing van de dienst is het doel. Daarbij spelen vraagstukken als:

- terugdringen van onnodige (vaak handmatige) administratieve handelingen
- optimalisatie van voorraadbeheer en -gebruik
- inzet en verbetering van geautomatiseerde koppelingen met andere toepassingen (zowel intern als van partners zoals: SAP, DOC1/DOS, Inspire, Compart Docbridge Pilot, Prisma en Excel)
- ondersteuning bij productieplanning en productiescheduling
- functionaliteit op gebied van overall rapportage en -verantwoording.

Bestaande werkwijzen vinden hun oorsprong onder andere in:

- eerder ontwikkelde applicaties (bijvoorbeeld DOS/DOC1, waarin niet alleen document-opmaak, maar ook printopdracht is gerealiseerd)
- gebruik van standaardpakketten (bijvoorbeeld SAP; voor opdrachtorder-administratie en voor inkoop van voorraad)

Bestaande werkwijzes en producten voldoen niet meer door de eigen verantwoordelijkheid die is gekomen met de introductie van het gedachtegoed rondom diensten en doordat applicatie DOS/DOC1 wordt vervangen door MKM1 en 2. Dit brengt veranderingen met zich mee op het gebied van:

- zaaksgewijs werken
- whitepaper-factory
- scheiding van opmaakproces en productieproces

Hierdoor is er een behoefte ontstaat aan een productiebebesturingssysteem bij de dienst Massaal Printen ten behoeve van de verschillende workflows .

## 4.2 Huidige werkproces

De dienst Massaal Printen verwerkt jaarlijks meer dan 150 miljoen mailpacks en gebruikt daarvoor een uitgebreid werkproces met diverse informatiesystemen.

Het volledige proces behelst diverse stappen (zoals weergegeven in bijgevoegde plaat), die allen (handmatige) acties in diverse systemen vereisen.

1. Om tijdens het productieproces de voortgang bij te houden, wordt er bij de dagelijkse productieplanning, per order een werkbon geprint. Hierop staat diverse informatie zoals parameters voor printen en couverteren, als ook jobnummers.
2. Deze werkbon gaat naar één persoon op de printafdeling, die deze vervolgens verdeeld over de printoperators en daar waar nodig de jobs vrijgeeft in bronsystemen.
3. Een operator kijkt op de bon na welke job hij moet starten en met welke instellingen en zet deze vervolgens aan.
4. Zodra een printjob klaar is, wordt dit op de werkbon opgeschreven wordt een paraaf gezet.
5. De werkbon wordt op de geprinte rol geplakt en vervolgens wordt de rol naar de couverteerafdeling gebracht.
6. Op de couverteerafdeling pakt men de werkbon er weer bij om te kijken welke instellingen er nodig zijn.
7. Zodra hier de werkorder volledig is verwerkt, wordt dit op de werkbon vermeld, met eventuele aantallen uitval die zijn geconstateerd.
8. Dezelfde informatie wordt vervolgens in SAP in de werkopdracht over getypt.
9. Zodra een order klaar is, wordt deze door de aanspreekpunten in SAP gereed voor verzending gemeld.
10. De fysieke werkbon gaat vervolgens naar de postverzending waar de aantallen in Mijn PostNL worden ingevoerd zodat PostNL deze kan ophalen.
11. Na verzending wordt dit in SAP en eigen administratie verwerkt.

Dit proces is vooral opgebouwd rondom een fysieke werkbon waarmee de status wordt gedeeld.

## 4.3 Landschap

Het applicatielandschap van de dienst Massaal Printen ondersteunt verschillende print- en couverteerstromen. Er heeft een ontwikkeling plaatsgevonden van DOC1/DOS naar MKM1 en nu naar MKM2. Hierbij is te zien dat met de verschillende overgangen nog geen volledige migratie heeft plaatsgevonden van de legacy omgeving naar de opvolgers. Dit zorgt voor de nodige technische schuld. De IV applicaties die het productieproces ondersteunen zijn deels aan vernieuwing toe.

- SAP loopt als een rode draad door het productieproces heen. Het speelt een belangrijke rol in de prognoses, planning, voorraadbeheer, inkoop, materiaalstromen en verantwoording, maar is verouderd. De huidige versie is SAP ECC en deze is per 2027 end of support. De upgrade naar SAP4/Hana zal niet per die deadline gereed zijn en het betreft hoogst waarschijnlijk een brown field upgrade, waarbij er geen functionele wijzigingen plaatsvinden.
- RRA (Rijksrooster applicatie) is in gebruik voor de personele planning en is voor de productiebebesturing niet geïntegreerd met SAP.
- DOC1/DOS is de legacy batchgewijze aansturing van het massaal printproces. Ondanks de ontwikkelingen op het gebied van multi kanaal mededelen door middel van MKM 1 en het nieuwe MKM 2 blijven de printvolumes daar achter ten opzichte van de batchgewijze stroom.
- Inspire (Designer) wordt door de dienst Massaal Printen gebruikt om onder andere ad-hoc mailingen op te stellen. De aangeboden volumes via deze stroom zijn significant en nemen toe.
- Prisma is in gebruik voor het managen van de printjobs. De printoperators sturen hiermee de printers aan.
- Böwe One is de applicatie die de couveerteeroperators gebruiken voor het aansturen van de couverteermachines.
- Compart DocBridgePilot (CDBP) is een applicatie gebruikt wordt in de routing van de MKM2 stromen.
- Mijn PostNL, Hierin melden wij handmatig de zendingen aan bij PostNL.

De processen van de dienst Massaal Printen werken goed en zijn op papier gedocumenteerd. Wat opvalt is dat het grootste deel van de aansturing een papieren proces is. De kennis en ervaring van de medewerkers en de korte lijntjes op de werkvloer zorgen dat het productieproces goed verloopt. Handelingen worden wel veel uitgevoerd op basis van gewoonte. Tijdens implementatie en realisatie is er daarom aandacht nodig voor verandermanagement. Uit het personeelsplan van de dienst Massaal Printen blijkt dat de medewerkers digitaal vaardig genoeg zouden moeten zijn om met een nieuwe productiebesturingssysteem te werken, mits deze gebruiksvriendelijk ingericht is.

## 4.4 Doelstellingen

Wat wij willen bereiken met software voor productiebesturing , is het beperken van handmatige acties in SAP en dergelijke. Het reduceren van overnemen van informatie binnen diverse systemen en het automatiseren van foutgevoelige handelingen om daarmee efficiënter te kunnen werken. Daarbij willen we ook de diverse rapportages uit verschillende systemen kunnen onderbrengen in één systeem.

Hierdoor centraliseren wij de werkstromen, maken we status en rapportages in één systeem zichtbaar en besparen we tijd door het reduceren van handelingen. Dat komt onze efficiëntie ten goede, wat zich weer vertaald in (enigszins) verhoogde capaciteit.

# Hoofdstuk 5. Vragen

| Vragen | |
|---|---|
| Vraag 1. | Visie:<br>Wat is uw visie ten aanzien van software voor productiebesturing in het kader van massaal printen? |
| Vraag 2. | Ervaringen:<br>Welke ervaringen heeft u met gelijksoortige vragen en oplossingsrichtingen |
| Vraag 3. | Oplossingsrichting:<br>Welke werkprocessen automatiseert uw oplossing en op welke manier? |
| Vraag 4. | Oplossing:<br>Op welke manier is uw oplossing opgebouwd/samengesteld (zoals een geïntegreerd systeem, een suite of verschillende deelsystemen) en op welke manier zijn de verschillende functionaliteiten/systemen/modules met elkaar geïntegreerd? |
| Vraag 5. | Doelstellingen:<br>a. Welke doelstellingen worden gerealiseerd met uw oplossing?<br>b. Welke voordelen en nadelen/aandachtspunten biedt het automatiseren van de processen? |
| Vraag 6. | Interfacing:<br>Met welke relevante systemen kan uw oplossing gekoppeld worden (op basis van standaard beschikbare interfaces)? |
| Vraag 7. | Omgeving:<br>a. Is uw oplossing on-premises en/of als SaaS dienst beschikbaar?<br>b. Welke voor en nadelen hebben deze twee omgevingen ten opzichte van elkaar? |
| Vraag 8. | Implementatie:<br>Met welke doorlooptijden, inzet, en risico's hebben wij ten aanzien van een implementatie bij de Belastingdienst rekening te houden? |
| Vraag 9. | Kosten:<br>a. Met welke kostencomponenten dient rekening gehouden te worden?<br>b. Op basis van welke metrieken worden de kosten afgerekend?<br>c. Wat zijn de globale kosten voor implementatie (eenmalig) en operationele fase (periodiek) |
| Vraag 10. | Product demonstratie:<br>a. Bent u bereid om een demonstratie te verzorgen<br>b. Zijn er aanvullende voorwaarden verbonden aan de demonstratie?<br>c. Zo ja welke? |
| Vraag 11. | Aanvullende onderwerpen:<br>Zijn er belangrijke onderwerpen welke we niet gevraagd hebben, maar waar we volgens u wel rekening mee moeten houden? |