



Bijlage 10 - ICT vereisten

Inleiding

Opdrachtgever verleent in samenwerking met opdrachtnemer logistieke diensten aan meerdere ketenpartners van opdrachtgever, waarbij er met enkele ketenpartners ook een uitgebreide digitale samenwerking is opgebouwd.

Het eerste voorbeeld hiervan is de samenwerking van opdrachtgever met de Belastingdienst voor het verwerken van executoriaal in beslag genomen voertuigen. In het kader van dit proces heeft opdrachtgever aan de Belastingdienst een portaal beschikbaar gesteld, waarin deurwaarders (handelend namens de Belastingdienst) voertuigen kunnen aanmelden die met een korte aanrijtijd zullen moeten worden afgesleept door opdrachtnemer. Elke aanmelding in dat portaal leidt direct tot een transportopdracht die opdrachtgever per webservice aan opdrachtnemer verstrekt.

Een ander voorbeeld betreft de digitale samenwerking die opdrachtgever aan het ontwikkelen is met het CJIB in het kader van Buiten Gebruik te Stellen (BGS) voertuigen. Ook hierbij geldt dat er een korte aanrijtijd vereist is en dat elke aanmelding vanuit het CJIB direct leidt tot een transportopdracht die opdrachtgever per webservice aan opdrachtnemer verstrekt. Een belangrijk verschil voor opdrachtgever is dat het CJIB de aanmeldingen bij opdrachtgever ook per webservice inschiet, in plaats van via een portaal, zoals bij de Belastingdienst.

De digitale samenwerking van opdrachtgever met de Belastingdienst en het CJIB gaat verder dan alleen het doorsluizen van de transportopdracht. Zo kent de Belastingdienst bijvoorbeeld ook “geplande acties” die ondersteund moeten worden en vereist het CJIB van opdrachtgever een bevestiging dat de transportopdracht in gang is gezet en informatie over de stallingslocatie van een voertuig. Opdrachtgever kan haar ketenpartners hier alleen in voorzien, als opdrachtnemer de juiste voorzieningen voor opdrachtgever heeft ingericht.

Omdat de dienstverlening van opdrachtgever aan haar ketenpartners gewaarborgd moet blijven, volgen uit het bovenstaande dan ook diverse eisen waar opdrachtnemer aan zal moeten voldoen. Deze eisen zijn onder te verdelen in twee gebieden, die in de volgende paragrafen verder worden uitgewerkt:

- opdrachtverstrekking;
- overige dienstverlening.

Vervolgens wordt er in deze bijlage ook nog iets gezegd over de algemene technische eisen ten aanzien van de webservices. Dit geldt dus zowel voor de opdrachtenverstrekking per webservice als de webservices die nodig zijn in het kader van de overige dienstverlening.

Als laatste bevat deze bijlage een toelichting van de eisen ten aanzien van het webportaal dat opdrachtnemer aan opdrachtgever ter beschikking dient te stellen.

Opdrachtverstrekking

Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat zij transportopdrachten kan ontvangen en verwerken in de drie vormen die momenteel door opdrachtgever worden gehanteerd:

1. per CSV-bestand dat via email wordt aangeleverd;
2. per PDF-bestand dat via email wordt aangeleverd;
3. per webservice.

Deze drie vormen worden nader toegelicht in de volgende paragrafen.

Het is de intentie van opdrachtgever om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst steeds meer transportopdrachten per webservice te verstrekken, waarbij de andere vormen van opdrachtverstrekking dus zullen worden afgebouwd.

Opdrachtverstrekking via CSV-bestanden

Veruit de meeste transportopdrachten worden door het Klant Contact Centrum van opdrachtgever gegenereerd via een SAP maatwerk transactie (ZTRO2).

Het resultaat daarvan is een CSV-bestand met een vaste opbouw en elk uur (of vaker indien nodig) wordt zo'n bestand gemaild naar opdrachtnemer. Deze bestanden bevatten geen tariefinformatie.

Voorbeeld van een kolomopbouw (dit kan afwijken):

- A; Vervoerslijstnummer;
- B t/m E; Gegevens doellocatie: Naam, Straat+nr, Postcode, Plaats;
- F t/m K; Gegevens van afhaallocatie: Naam, straat, postcode, huisnummer, plaats, telefoonnummer van afhaaladres;
- L; Sleutel aanwezig (zoals bij de aanmelding bekend);
- M; Afkorting refererend aan proces van opdrachtgever;
- N; Artikelnummer;
- O; Deze kolom is zelden gevuld, maar naar verwachting komt hier de goederengroep van het artikel te staan. Hier valt voor opdrachtgever het soort object uit af te leiden;
- P; Artikelomschrijving;
- Q; Merk;
- R; Type;
- S; Kenteken;
- T; Kleur;
- U; Controletekst artikel – bevat soms relevante tekst voor transport;
- V; “Interne opmerking” (tekst bij het artikel);
- W; Deze kolom bevat het zgn. “Label” waaruit de reden van inbeslagname blijkt (bijv. waardebeslag of waarheidsvinding);
- X; Gegevens m.b.t. contact met afhaaladres over toestand voertuig;
- Y; Sleutels aanwezig (conclusie n.a.v. uitvraag m.b.t. sleutels);
- Z; Indien geen sleutel, gegevens over of voertuig op slot staat;
- AA; Indien geen sleutel, gegevens over of voertuig open is;
- AB; Of het voertuig leeg is;
- AC; Indien geen sleutel en op slot: Of het voertuig rolbaar is;
- AD; Indien geen sleutel en op slot: Of de wielen recht staan;
- AE; Indien niet-standaard afmetingen: De afmetingen van het voertuig;
- AF; Bijzonderheden transportinformatie;

Een dergelijk CSV-bestand kan meerdere regels hebben (dus meerdere transportopdrachten bevatten) en elke regel heeft een eigen “vervoerslijstnummer”. Dit is voor opdrachtgever de primaire referentie naar een transportopdracht.

Opdrachtverstrekking via PDF-bestanden

Opdrachtgever kent twee soorten transportopdrachten die in de vorm van een PDF-bestand aan opdrachtnemer worden gemaild:

1. Verzameltransport van vestiging naar vestiging

Naar aanleiding van een voorraadverplaatsing van voertuigen in SAP wordt een zogenaamde “transbon” gegenereerd. Zo’n transbon is een PDF, waaruit blijkt welke voertuigen van de ene locatie van opdrachtgever naar de andere locatie van opdrachtgever moeten worden vervoerd. Hieronder een voorbeeld.

Boekingsdatum: 22.10.2024 Huidige datum: 22.10.2024

Verzendende Vestiging: 2200 Locatie Bleiswijk V2 / VC

Ontvangende Vestiging: 2600

Artikel k.tekst Hvh. HE

G20300758014/001	██████████ JAGUAR JAGUAR XKR COUPE	1	ST
G20300829979/001	██████████ -MERCEDES-BENZ-A220	1	ST
G20300844597/001	██████████ -VOLKSWAGEN-POLO	1	ST
G20300868870/001	██████████ BMW M 550D XDRIVE	1	ST
G20300870794/001	██████████ VOLKSWAGEN POLO	1	ST
G20300880060/001	██████████ VOLKSWAGEN PASSAT	1	ST
G20300880448/001	██████████ RENAULT CLIO	1	ST
G20300883469/001	██████████ -RENAULT-CAPTUR	1	ST

De laad- en loslocatie worden hierin beschreven met een vestigingsnummer van opdrachtgever en bijbehorende adresgegevens. In bovenstaand voorbeeld is 4901720786 het primaire opdrachtnummer. Dit is het documentnummer van de voorraadverplaatsing in het SAP systeem van opdrachtgever.

2. Bijzondere transportverzoeken (gegenereerd via SAP maatwerktransactie ZMVV)

De bestanden die hieruit komen zijn ook in PDF-formaat, maar kennen een andere (vaste) opbouw dan de hiervoor genoemde transbonnen.

De opbouw van een dergelijk bestand ziet er als volgt uit:

Vervoerslijst : 135997		Pagina 1 van 7	
Afleveradres:	Locatie Soesterberg	Auteur Vervoerslijst : ██████████	
Afhaaladres:	104192	Domeinen Roerende Zaken: ██████████	
Datum bezoek:	22.06.2023	Auteur Vervoerslijst : ██████████	
Overdracht bij RBH		mdw. RBH:	mdw. vervoer:
		datum:	datum:
Overdracht bij DRZ		mdw. vervoer:	mdw. logistiek:
		datum:	datum:
6072449_225680	6072449_225680	G20300823062/001	VOLKSWAGEN-TAIGO
85-137086-23		VOLKSWAGEN	TAIGO
BOOM		2	WIT
Ind verzegeld: Nee		Ontvangen J/N	Paraaf Pol
Bewaarder:		opmerkingen	
001/0034	Sleutel: Sleutel aanwezig		
INTERNEOPMERKING: VW TAIGO BN-CODE:CB.C.01.01.002CHASSIS: ██████████			
6072449_225682	6072449_225682	G20300823064/001	Voertuig > Personenauto
85-137086-23		MERCEDES	A250
BOOM		2	ZWART
Ind verzegeld: Nee		Ontvangen J/N	Paraaf Pol
Bewaarder:		opmerkingen	
002/0034	Sleutel: Sleutel aanwezig		
INTERNEOPMERKING: Mercedes A250 (geen kenteken). VIN: ██████████ BN-CODE:CB.C.01.01.001CHASSIS: ██████████			

Omdat het bijzonder voertuigentransport betreft, zullen deze bestanden in bepaalde situaties gebruikt worden om eerst offertes op te vragen. In andere gevallen kan het wel zijn dat de bestanden een directe transportopdracht betreffen, maar het verschil moet blijken uit de achterliggende informatie die met deze bestanden wordt verstuurd.

Opdrachtverstrekking per webservice

Op dit moment kent opdrachtgever twee ketenpartners die van opdrachtgever een zeer korte aanrijtijd vereisen: de Belastingdienst en het CJIB. Om geen tijd te verliezen bij de opdrachtverstrekking heeft opdrachtgever er in beide gevallen voor gekozen om de opdrachtverstrekking aan haar gecontracteerde transporteur per webservice te laten verlopen.

Zo'n transportopdracht per webservice kent in de basis een bepaalde set aan gegevens:

- gegevens over de transportopdracht zelf (o.a. opdrachtnummer, moment van opdrachtverstrekking, tariefcode);

- o.a. een laad- en een loslocatie. Opdrachtnemer dient hierbij drie vormen van adresgegevens te kunnen hanteren:
 - een straatadres;
 - een HM-paal adres;
 - GPS coördinaten;
- identificerende gegevens van het voertuig (o.a. kenteken, merk, type);
- transportrelevante gegevens (o.a. voertuig rolbaar, sleutels aanwezig);
- contactgegevens van een persoon ter plaatse (of een verwijzing naar een meldkamer die meer weet).

In bepaalde gevallen dienen er aanvullende afspraken gekoppeld te zijn aan bijvoorbeeld het tarief waarmee de transportopdracht wordt ingeschoten. Zo geldt voor BGS-opdrachten ten behoeve van het CJIB, dat de totale opdracht bestaat uit drie componenten: De eerste afsleep naar de locatie van opdrachtnemer, drie Werkdagen stallen ingaand de dag van buitengebruikstelling en daarna het doortransport naar de verkooplocatie van opdrachtgever (nu nog Soesterberg, in de toekomst Dronten). Omdat voor opdrachtgever niet bekend is welke locatie van opdrachtnemer het dichtstbij ligt, kan de initiële loslocatie bij een dergelijke transportopdracht niet worden meegegeven. Uit de tariefcode moet dan voor opdrachtnemer blijken dat de dichtstbijzijnde stallingslocatie moet worden gekozen.

Overige dienstverlening

Naast het kunnen ondersteunen van de opdrachtverstrekking in de drie genoemde vormen vereist opdrachtgever nog enkele andere diensten van opdrachtnemer die per webservice moeten worden geleverd:

- In het kader van haar samenwerking met de Belastingdienst, vereist opdrachtgever dat zij per webservice “geplande acties” bij opdrachtnemer kan aanmelden. De informatie met betrekking tot zo’n geplande actie zal minimaal 48 uur van tevoren worden aangeleverd en omvat onder andere:
 - Het nummer van de geplande actie waaronder de actie bij de Belastingdienst bekend is.
 - Het nummer van de geplande actie zoals die bij opdrachtgever bekend is.
 - Het tijdvak waarin de actie zal plaatsvinden.
 - Een ruwe indicatie van de plaats van de geplande actie (soms beperkt tot een plaatsnaam, zodat de exacte locatie niet kan uitlekken)
 - Een ruwe indicatie van hoeveel voertuigen men verwacht in beslag te gaan nemen.
 - Contactgegevens van een contactpersoon van opdrachtgever ter plaatse.

In uitzonderlijke gevallen dient opdrachtnemer van tevoren paraat te staan bij zo’n actie en als dit aan de orde is, wordt dit ook in het webservice bericht aangegeven.

Indien transportopdrachten voortkomen uit de geplande actie zal de transportopdracht ook naar de eerder aangekondigde geplande actie verwijzen.

- Een andere bijzonderheid bij transportopdrachten ten behoeve van de Belastingdienst is dat er in uitzonderlijke gevallen sprake moet kunnen zijn van “uitgesteld transport”. In zo’n geval moet er een toekomstige datum/tijd kunnen worden meegegeven aan een transportopdracht.
- In het kader van haar samenwerking met het CJIB dient opdrachtgever per webservice een signaal te ontvangen, zodra een transportopdracht is ingepland. Eventuele andere statusinformatie, zoals het moment van laden en het moment lossen is ook wenselijk, maar als minimale eis moet duidelijk zijn wanneer de opdracht is ingepland.
- Bij het BGS-proces dat opdrachtgever voor het CJIB uitvoert hoort ook dat het voertuig drie Werkdagen gestald zal worden (ingaand de dag van buitengebruikstelling) bij de dichtstbijzijnde stallingslocatie van opdrachtnemer en zodra die stalling aanvangt dient die stallingslocatie ook per webservice aan opdrachtgever te worden doorgegeven.
- Verder kan het bij het BGS-proces voorkomen dat er een teruggave moet plaatsvinden van het voertuig vanaf de locatie van opdrachtnemer waar het voertuig tijdelijk gestald staat. In dit kader dient opdrachtgever de mogelijkheid te krijgen om per webservice een teruggave te laten plaatsvinden vanaf de locatie van opdrachtnemer.

Technische eisen ten aanzien van webservices

Opdrachtgever beschikt over een integratieplatform (Boomi), waarmee nieuwe webservice koppelingen relatief snel te realiseren zijn. Vanwege dit integratieplatform maakt het voor opdrachtgever dan ook niet uit of de webservice berichten in XML of in JSON worden verstuurd. Wel is uniformiteit vereist. Indien opdrachtnemer eenmaal kiest voor XML of JSON, dan dient dit bij alle berichten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en andersom te worden toegepast.

Het is essentieel dat de koppelingen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer op een goede manier beveiligd worden. Zo dienen gegevens versleuteld te worden verstuurd, dient de authenticatie op een goede manier te verlopen en zal opdrachtnemer ervoor kiezen om bij binnenkomende berichten bijvoorbeeld ook IP-whitelisting toe te passen. Verder is het noodzakelijk dat uit de response op een transportopdracht blijkt of de transportopdracht goed is binnengekomen bij opdrachtnemer of dat er bijvoorbeeld een foutmelding optreedt.

Vereisten t.a.v. het webportaal

Hoewel de transportopdrachten vanuit opdrachtgever normaliter via één van de drie genoemde wijzen aan opdrachtnemer zullen worden verstrekt, is het voor opdrachtgever belangrijk om daarnaast ook over een webportaal van opdrachtnemer te kunnen beschikken.

De gegevens van gestalde en/of getransporteerde voertuigen moeten namelijk te allen tijde (24/7) gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst real-time inzichtelijk zijn voor opdrachtgever. Opdrachtnemer beschikt hiervoor over een beveiligde (conform de ICT Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties van het NCSC), webbased applicatie met database (portaal), waarin:

- Alle relevante gegevens zijn opgeslagen, zoals deze aangeleverd worden bij de transportopdracht of relevant zijn in het kader van de facturatie.
- Minimaal de volgende overige gegevens per transportopdracht vermeld staan:
 - het moment dat de transportopdracht binnen is gekomen (datum + tijd);
 - het moment van aankomst op de laadlocatie (datum + tijd);
 - wachttijd ter plaatse langer dan 30 minuten, inclusief reden;
 - bijlagen per voertuig (foto's en gescande documenten).

Indien van toepassing:

- locatie van stalling (adres en plaats);
 - aanvang stalling;
 - einde stalling;
 - schadeclaim rechthebbende bij vrijgeven;
 - schade document (pdf).
- De facturatiegegevens inzichtelijk zijn (gespecificeerd in transportkosten en de loze ritten) voor opdrachtgever.

Verder geldt het volgende:

- In totaal dienen er 30 accounts voor opdrachtgever beschikbaar te zijn.
- Opdrachtnemer levert voor aanvang van de werkzaamheden een up to date (digitale) handleiding bij het webportaal aan bij opdrachtgever.
- Opdrachtnemer verzorgt voor aanvang van de werkzaamheden een training voor medewerkers van opdrachtgever, die met het webportaal gaan werken. Duur en vorm van de training worden door de opdrachtnemer en opdrachtgever in gezamenlijk overleg overeengekomen.
- Een extra wens t.a.v. het webportaal betreft ondersteuning voor federatieve services; Het zou namelijk gebruikersvriendelijk en qua beheer ook praktisch zijn als medewerkers van opdrachtgever via Single Sign-On kunnen inloggen op het webportaal van opdrachtnemer. De medewerkers van opdrachtgever hebben een Azure AD identiteit, wat als basis kan dienen voor het inrichten van een dergelijke functionaliteit. Opdrachtgever vraagt van opdrachtnemer voorsnog alleen de bereidheid om een dergelijk traject gezamenlijk te verkennen.