



Belastingdienst

Marktconsultatie

Cloud Process Mining Oplossing

Opdrachtgever: Belastingdienst

Versie : 1.0

Datum : 26 september 2024

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Algemeen.....	3
1.1. De Belastingdienst.....	3
1.2. Doelstelling marktconsultatie.....	3
1.3. Randvoorwaarden marktconsultatie.....	3
Hoofdstuk 2. Marktconsultatie procedure.....	4
2.1. Algemeen.....	4
2.2. Contact.....	4
2.3. Marktconsultatiedocument.....	4
2.4. Planning marktconsultatie.....	4
2.5. Vormvereisten.....	5
2.6. Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie.....	5
Hoofdstuk 3. Context	7
3.1. Context.....	7
3.2. Beoogde Scope.....	7
Hoofdstuk 4. Beschrijving Doelomgeving.....	8
4.1. Algemeen.....	8
4.2. Cloudomgeving	8
4.3. Werkplek	10
4.4. Security frameworks.....	10
Hoofdstuk 5. Vragen.....	11

Hoofdstuk 1. Algemeen

1.1. De Belastingdienst

De Belastingdienst maakt deel uit van het Ministerie van Financiën. Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor het financieel-economisch beleid in Nederland, het beheer van de overheidsfinanciën en het beleid met betrekking tot de financiële markten. Het ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de Rijksbegroting en de miljoenennota, en bewaakt de begrotingsuitgaven.

De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst de verschillende aangiften van ruim 6 miljoen particulieren en ongeveer 1,1 miljoen ondernemers. De Belastingdienst int niet alleen, maar keert ook uit.

Andere belangrijke taken zijn:

- Het opsporen van fiscale, economische en financiële fraude;
- Het houden van toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen;
- Toezicht houden op het naleven van de fiscale wetten en regels.

1.1.1. Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst

Het IUC Belastingdienst is onderdeel van Belastingdienst SSO facilitaire dienstverlening (B/SSOFD) en verricht generieke inkoopactiviteiten voor de bij haar ondergebrachte Rijkscategorieën. Daarnaast zorgt zij voor de specifieke inkoop van de Belastingdienst, Douane, Toeslagen en Domeinen Roerende Zaken. Zie voor meer informatie over de organisaties de internetsites www.belastingdienst.nl ; www.douane.nl ; www.toeslagen.nl en www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin

Het IUC Belastingdienst zal deze marktconsultatie begeleiden. Waar in dit document verder Belastingdienst genoemd staat wordt het geheel aan organisaties die door IUC Belastingdienst geserved worden bedoeld.

1.2. Doelstelling marktconsultatie

De Belastingdienst is voornemens een verwerving uit te voeren voor Process Mining Oplossing in de Cloud ten behoeve van gebruik door de Douane organisatie. Met deze marktconsultatie willen wij verifiëren of de door ons opgestelde scope (zie hoofdstuk 3) aansluit bij wat de markt kan bieden. Hiertoe hebben wij het verzoek of u uw mening en visie op de door ons opgestelde scope kunt geven.

1.3. Randvoorwaarden marktconsultatie

Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van een uit te voeren verwerving. Evenmin zullen bij de marktconsultatie betrokken partijen op enige wijze worden uitgesloten van eventuele participatie in een verwervingstraject.

Marktpartijen komen door deel te nemen aan de marktverkenning niet in een bevooroordeelde of benadeelde positie op het moment van een toekomstig verwervingstraject.

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt. Het honoreren van claims van marktpartijen over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid is niet mogelijk.

De Belastingdienst zal de informatie uit de marktconsultatie zo nodig gebruiken om de aanbesteding kwalitatief beter te maken. De Belastingdienst behoudt zich alle rechten voor bij de vaststelling van het uiteindelijke eventuele verwervingstraject en de daarbij horende aanbestedingsstukken.

Hoofdstuk 2. Marktconsultatie procedure

2.1. 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 en een schets te geven van uw Oplossing.

Het indienen van schriftelijke reacties kan per e-mail aan de in paragraaf 2.2 vermelde contactpersoon o.v.v. 'Marktconsultatie Cloud Process Mining Oplossing'.

Wij ontvangen uw bijdrage aan de marktconsultatie graag zo spoedig mogelijk maar uiterlijk op de in paragraaf 2.4 vermelde datum en tijd via TenderNed.

2.2. Contact

De Belastingdienst hanteert voor deze formele marktconsultatie heldere regels, daarom dient u alleen met onderstaande contactpersonen over deze marktconsultatie te communiceren via het onderstaand e-mailadres.

Contactpersoon	
Naam:	Maurice Duijm
Functie:	Senior Inkoopadviseur ICT
E-mail:	Aan : mr.duijm@belastingdienst.nl CC : cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl .

2.3. Marktconsultatiedocument

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

Indien u ondanks de zorg die de Belastingdienst aan dit document heeft besteed onduidelijkheden of onvolkomenheden aantreft of er bij u vragen rijzen, wilt u deze dan bij de contactpersoon (zie paragraaf 2.2.) kenbaar maken. Voor de deadline voor het stellen van vragen zie tabel in paragraaf 2.4. Antwoorden worden vervolgens gepubliceerd middels een nota van inlichtingen.

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. De door u gegeven informatie zal vertrouwelijk worden behandeld. Mogelijk wordt u benaderd om uw product te presenteren tijdens een bijeenkomst met vertegenwoordigers van de Belastingdienst en Douane.

2.4. Planning marktconsultatie

Activiteit	Datum
Verzenden marktconsultatie	Donderdag 26 september 2024
Deadline voor het stellen van vragen	Dinsdag 8 oktober 2024, 13.00 uur
Publicatie eventuele nota van inlichtingen	Dinsdag 15 oktober 2024
Uiterst moment ontvangst beantwoording	Donderdag 24 oktober 2024, 12.00 uur
Dialoog gesprekken (live demo)	Tussen Maandag 4 en donderdag 7 november 2024

2.5. Vormvereisten

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling offertes in te leveren, wij verzoeken u dringend om u te beperken tot de beantwoording van de van de gestelde vragen in Hoofdstuk 4. Beantwoording graag kort, krachtig en in maximaal 20 pagina's. Uiteraard bent u niet verplicht tot het verstrekken van antwoorden en u bent eveneens vrij bepaalde vragen over te slaan. De bijdrage aan de marktconsultatie/beantwoording van de vragen ontvangen wij bij voorkeur in Word, Excel of Acrobat PDF format.

In de begeleidende brief bij de bijdrage aan de marktconsultatie ontvangen wij graag van de contactpersoon aan de kant van de marktpartijen de onderstaande gegevens:

Gegevens	
Organisatie	
Contactpersoon	
Functie	
Kantooradres	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

2.6. 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;
- Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor marktconsultatie doeleinden;
- De marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;
- 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;
- 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 verwervingstraject. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan een aanbestedings- of verwervingstraject;
- 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;
- Verstrekte informatie en scope in het kader van de marktconsultatie kan (deels) afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
- 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;
- De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands, productinformatie mag in het Engels;
- De Belastingdienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie;
- Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt;
- 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.

- 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).
- 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 3. Context

3.1. Context

Het betreft een marktconsultatie voorafgaand aan het verwerven van een “Cloud Process Mining Oplossing” inclusief Onderhoud en Support hierop, implementatie en aanverwante diensten. De aanverwante diensten zijn bedoeld voor ondersteuning bij de inrichting, integratie, optimalisatie van de inzet. Daarnaast kunnen er aanverwante diensten nodig zijn zoals het opleiden van medewerkers van de opdrachtgever in technische en functionele zin.

3.2. Beoogde Scope

De Belastingdienst is namens de Douane voornemens een nieuwe Process Mining Oplossing te verwerven die de huidige zal vervangen. De nieuwe Oplossing is inclusief Onderhoud en Support, implementatie en aanverwante diensten.

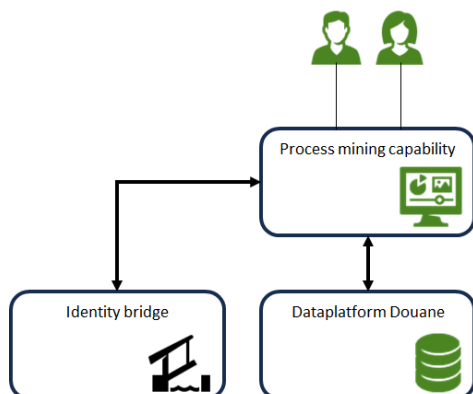
De betreffende Oplossing zal ingezet worden bij diverse afdelingen van de Douane met diverse gebruikersgroepen en zal naar verwachting bij aanvang door ongeveer 15-25 tot (bij volledige uitrol) 50 medewerkers gebruikt gaan worden, waarbij de ambitie er is om zo’n 100 (deel)processen te analyseren.

De analysedoelstelling van elk proces staat op zichzelf. Op hoofdlijnen zijn deze onder te verdelen in:

- proces monitoring
- proces verbetering
- proces discovery
- compliance

Afbakening

Het dataplatform Douane draait in de cloud. Gebruikers hebben via de identity bridge toegang tot data op dit dataplatform. Gebruikers zijn geautoriseerd om de Process Mining Oplossing te gebruiken waarbij deze alleen toegang hebben tot de data waarvoor deze gebruikers op het dataplatform zijn geautoriseerd.



Kwantitatieve gegevens (indicatie):

- 15-25 gebruikers, in de toekomst groeiend naar 50 gebruikers. Merendeel van de gebruikers heeft de rol als ontwikkelaar.
- 25 modellen, in de toekomst groeiend naar zo’n 100 modellen.
- Aantal inputregels per model varieert van duizenden tot vele miljoenen.
- Modellen draaien gemiddeld 1 maal per twee weken.

Hoofdstuk 4. Beschrijving Doelomgeving

4.1. Algemeen

Het dataplatform Douane draait momenteel in de Azure cloud. In de toekomst moet het dataplatform ook kunnen draaien in andere cloudomgevingen en wordt daarmee cloud onafhankelijk. Hetzelfde geldt voor de cloud Process Mining Oplossing.

4.2. Cloudomgeving

Inrichting

De inrichting van de Azure tenant Douane is gebaseerd op het Cloud Adoption Framework (CAF; <https://azure.microsoft.com/nl-nl/solutions/cloud-enablement/cloud-adoption-framework>). Dit is een inrichting volgens de best practises van Microsoft waarin onderscheid wordt gemaakt tussen een platform gedeelte en een workload gedeelte.

Het dataplatform bestaat uit drie subscripties:

- Management: In deze subscriptie worden de generieke diensten/resources neergezet om het platform te beheren
- Connectivity: In deze subscriptie wordt alles omtrent netwerken ingericht.
- Security: Deze subscriptie wordt gebruikt voor de inrichting van de security.

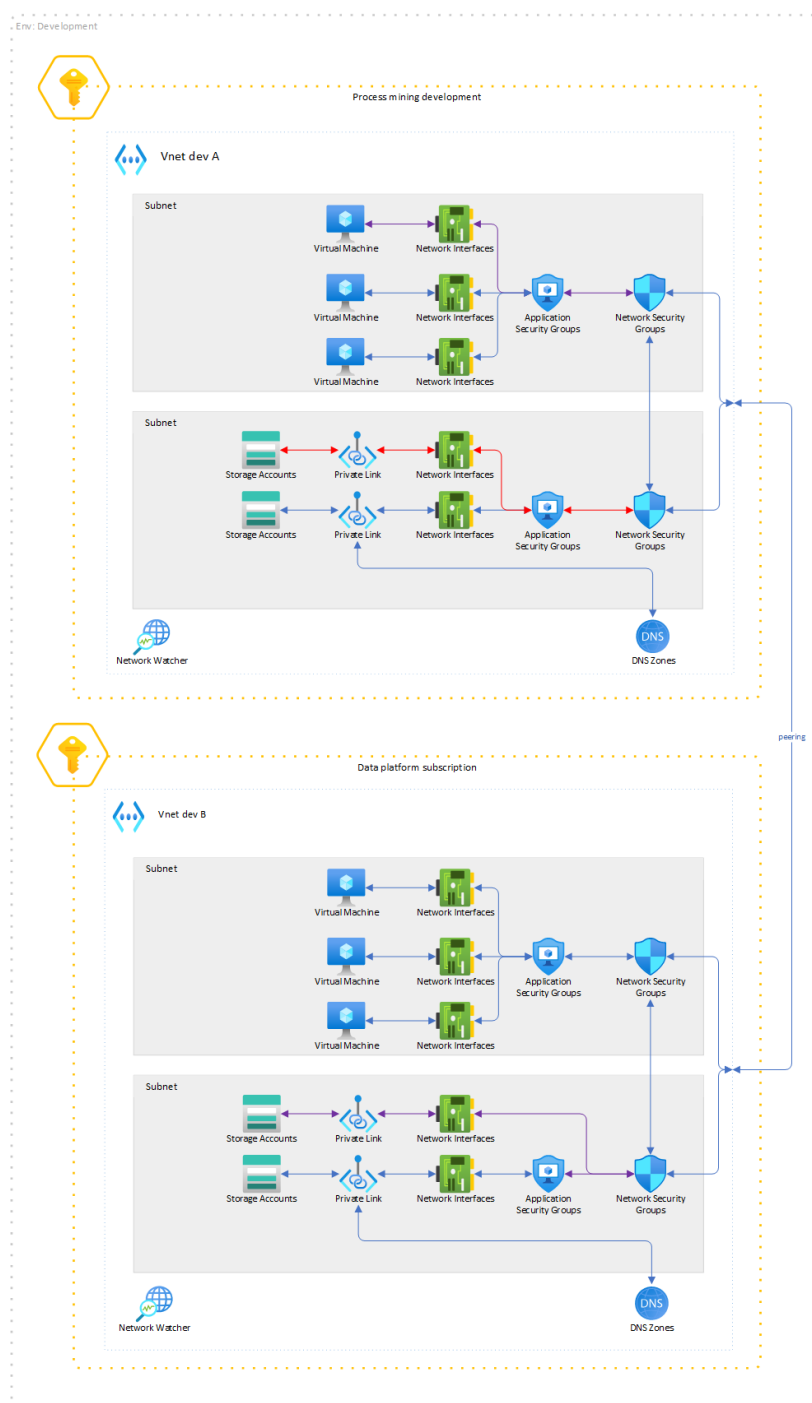
Voor workloads kan onderscheid worden gemaakt in subscripties op basis van OTAP. Voor het dataplatform Douane is een OTAP straat ingericht, met behulp van Azure Devops

Process mining Oplossing

Vanwege onder andere de gevoeligheid van data en informatie landt de Process Mining Oplossing in een eigen workload subscriptie in de Azure tenant van de Belastingdienst/Douane. Vanaf deze subscriptie is het mogelijk om verbinding te maken met het dataplatform Douane om data op te halen en weg te schrijven.

Koppelvlak dataplatform

Het Douane Data Platform maakt gebruik van een Medaillon data architectuur (goud, zilver en brons). Hierbij is de stap gemaakt naar filebased data architecturen. De voorkeur van Douane gaat uit naar het gebruik van Delta File Tables en parquet.



De Process Mining Oplossing heeft twee koppelvlakken met het dataplatform Douane:

1. Een landingzone storage account, dit is een apart storage account waar alle datasets die moeten worden opgenomen in het dataplatform kunnen worden weggeschreven.
De Process Mining Oplossing wordt behandeld als een nieuwe bron/datasource in het dataplatform
2. Een storage account van de zogenaamde goud laag, in dit storageaccount is alle data van bronsystemen beschikbaar die nodig is voor het het Process Mining.

Verder is er een mogelijkheid om data die wordt weggeschreven naar het dataplatform beschikbaar te stellen aan andere toepassingen zoals bijvoorbeeld PowerBI.

Netwerk

De Process Mining subscriptie heeft de beschikking over een virtual netwerk waarmee peering en private endpoints kunnen worden gedefinieerd. Om risico op data ex filtratie te voorkomen, is het beperkt toegestaan om verbindingen naar buiten toe op te zetten, en zal de Process Mining Oplossing standalone moeten draaien.

Authenticatie en autorisatie

Voor de authenticatie moet gebruik gemaakt worden van de mogelijkheden die Entra ID biedt en voor autorisatie dient gebruik gemaakt te worden van securitygroups en privileged identity management (PIM).

4.3. Werkplek

Elke medewerker beschikt over een centraal beheerde werkplek (Digitale Werkplek Belastingdienst (DWB)). Applicaties die op deze DWB-werkplek draaien zijn zoveel mogelijk gevirtualiseerd. Deze DWB-werkplek voorziet ook in een mogelijkheid om offline te werken.

De DWB-werkplekken worden vervangen door DBO-werkplekken (Digitale Brug Overheid). Een DBO-werkplek maakt het mogelijk met een willekeurig apparaat toegang tot toepassingen en diensten te krijgen.

Gebruikers moeten zowel via de DWB- als DBO-werkplek toegang hebben tot de Process Mining Oplossing.

4.4. Security frameworks

Het dataplatform Douane voldoet aan de kaders en standaarden die gesteld zijn in de volgende frameworks:

- BIO
<https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/cybersecurity/bio-en-ensia/baseline-informatiebeveiliging-overheid/>
- NIS-2
<https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nis2-richtlijn/>

De Process Mining Oplossing dient ook aan deze standaarden te voldoen.

Hoofdstuk 5. Vragen

Functioneel

De onderstaande functionele elementen wil de Douane indien mogelijk graag zien in een (live) demo

1. Hoe komt uw Oplossing van een “spaghetti plaat” tot inzicht c.q. overzicht?
2. Op welke wijze komt in uw Oplossing een antwoord op de vraag ‘hoe kan ik mijn proces verbeteren?’ tot stand? Wordt hier bijvoorbeeld AI voor ingezet?
3. Kan uw Oplossing geldstromen in beeld brengen?
4. Kan uw Oplossing gebruikt worden voor simulatie? Bijvoorbeeld de vraag beantwoorden ‘wat is het effect op de doorlooptijd als ik de capaciteit op knelpunt a vergroot?’
5. Kan uw Oplossing de simulatie van een proces in beeld brengen met bolletjes/tokens?
6. Hoe en in welke mate waarborgt uw Oplossing de audit trail? (bijv. t.b.v. data analyses) .
7. Wat zijn de mogelijkheden rondom (near) realtime monitoring?

Andere functionele vragen

8. Wat is de visie op (gebruik van) AI (Artificial Intelligence) in de Oplossing (bijv. in voorspellingen en simulatie modellen)?
9. Waarvoor kan in uw Oplossing AI ingezet worden?
10. Hoe wordt AI ingezet als ondersteuning van de Oplossing op gebied van bijvoorbeeld procesbeheersing en procesverbetering?
11. Met welke middelen wordt het optimaal gebruik van de Oplossing ondersteund (denk aan informatie op de website, documentatie, chatbots (LLM?), fora, vragenuurtje, youtube filmpjes, online opleidingen)?

Architectuur / technisch

12. Is uw Oplossing beschikbaar in de cloud en cloudprovider onafhankelijk?
Graag in uw reactie aangeven welke cloudproviders wel/niet ondersteund worden en welke uitgangspunten/voorwaarden gelden.
13. Geef een schets van de topologie van uw Oplossing op componentniveau.
Graag in uw beschrijving ook aandacht voor de in hoofdstuk 4 beschreven doelomgeving, componenten van derden, benodigde infrastructuur en OTAP-straat.
14. Draait uw Oplossing op de DWB- en/of DBO-werkplek?
Graag in uw toelichting ook aangeven wat de vereisten zijn voor een werkplek van uw Oplossing.
15. Is het mogelijk de data opslag en compute in de Douane Azure omgeving uit te voeren?
16. Maakt uw Oplossing gebruik van containers of virtual machines?
17. Op welke wijze interacteert uw Oplossing met het Dataplatform Douane?
Heb in uw reactie aandacht voor het lezen en schrijven van data, initial load en delta's?
18. Op welke wijze garandeert uw Oplossing dat er geen data geëxporteerd wordt?
Graag in uw reactie ook aandacht voor mogelijke exportfunctionaliteit en wijze waarop dit uitgezet kan worden.
19. Is uw Oplossing Azure Monitoring compatible?
Graag in uw reactie aangeven op welke wijze uw Oplossing hierop aansluit/gebruik van maakt.
20. Ondersteunt uw Oplossing voor de autorisatie en authenticatie het gebruik van Azure Entra ID?
Graag in uw reactie ook aangeven welke uitgangspunten/voorwaarden gelden.
21. Ondersteunt uw Oplossing voor de autorisatie en authenticatie het gebruik van een Identity Bridge?
Graag in uw reactie ook aangeven welke uitgangspunten/voorwaarden gelden.
22. Ondersteunt uw Oplossing key- en secretbeheer met Azure keyvault?
Graag in uw reactie ook aangeven welke uitgangspunten/voorwaarden gelden.
23. Ondersteunt uw Oplossing data die ge-encrypt en/of ge-pseudonimiseerd is?
Graag in uw reactie ook aangeven hoe daar mee omgegaan wordt en welke uitgangspunten/voorwaarden gelden.
24. Op welke wijze is uw Oplossing schaalbaar?
Graag in uw reactie ook aangeven op welke wijze uw Oplossing schaalbaar is, wat de maximale omvang is van te verwerken regels en welke uitgangspunten/randvoorwaarden hierbij gelden.
25. Ondersteunt uw Oplossing de kaders en standaarden uit de BIO en NIS-2 frameworks?
Graag in uw reactie ook aangeven wat wel/niet ondersteund wordt.
26. Kunt uw aangeven wat uw roadmap voor de Oplossing voor de komende 5 jaren is?
Graag in uw reactie onderscheid maken in functionele- en technische ontwikkelingen.

Juridisch, kosten & licentie(modellen)

27. Hoe ziet uw licentiemodel er uit en welke vorm adviseert u. (Bijv. schaalbaarheid van de licenties gedurende de contractperiode)?
28. Welke mogelijke metrics (meeteenheid tbv kosten) wordt door uw Oplossing aangeboden?
29. Hoe kan in uw Oplossing voorkomen worden dat Gebruikers (per ongeluk) extra kosten maken?
30. De Opdrachtgever verwacht (initieel) 25-50 Gebruikers / licenties nodig te hebben, kunt u een indicatie van de licentiekosten (per gebruiker) delen?
31. biedt u ook Enterprise / Site licentievormen aan waarbij er één prijs betaald wordt ongeacht hoeveel gebruik wordt gemaakt?

32. Opdrachtgever contracteert normaal gesproken onder de ARBIT. Ziet uw organisatie hier bepalingen in die aanbieden voor u lastig maken?
33. Welke aanpak adviseert u t.b.v. mogelijke (re)transitie ?
34. Heeft u andere overheidsklanten waar u uw product aan levert? Zou de Belastingdienst daar contact mee op kunnen nemen?
35. Bent u bereid kosteloos een demo te verzorgen op locatie van Opdrachtgever van uw Cloud Process Mining Oplossing voor Opdrachtgever? Hierbij wil Opdrachtgever zelf de dataset aanleveren ten behoeve van de demo.

Algemeen

36. Welke vragen heeft de Belastingdienst/Douane niet gesteld of welke onderwerpen zijn niet behandeld waar u tips en of advies over zou willen geven?