

Programma van Eisen RPA Dienstverlening



Belasting Samenwerking
West-Brabant



Colofon

Titel: Programma van Eisen RPA Dienstverlening
Opdrachtgever: Belastingen Samenwerking West-Brabant (BWB)
Auteur(s): Ingrid Hurckx en Marvin Mol
Contactpersoon: Ingrid Hurckx
Vervangend contactpersoon: Marvin Mol

Publicatiedatum: 8 mei 2026
Kenmerk: INBWB260209

Copyright © BWB

Dit document is eigendom van BWB. Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van de aanbestedende dienst.



Inhoud

1. Inleiding	4
2. Eisen aan de opdracht.....	4
2.1. Algemene Eisen	4
2.2. Eisen aan competenties.....	5
2.3. Eisen aan ontwikkeling van robotprocessen.....	6

1. Inleiding

In dit Programma van Eisen leest u de eisen welke gesteld worden aan de Opdracht. Dit document is een bijlage bij de Aanbestedingsleidraad en heeft betrekking op de Europese openbare aanbesteding van de Belastingssamenwerking West- Brabant met kenmerk INBWB260209 RPA Dienstverlening.

Dit programma bevat de volgende onderwerpen:

- Algemene eisen EA01 t/m EA09
- Eisen aan competenties EB01 t/m EB12
- Eisen aan ontwikkeling van robotprocessen EC01 t/m EC06

2. Eisen aan de Opdracht

2.1. Algemene Eisen

BWB stelt onderstaande algemene eisen aan de Opdracht

EA01	De Inschrijver garandeert dat de in te zetten consultant voor de overeengekomen uren structureel beschikbaar is/zijn op de reguliere werkdagen van Opdrachtgever, zijnde maandag tot en met donderdag. Voor kritieke incidenten op in productie zijnde processen dient er echter ook op vrijdag een escalatiemogelijkheid te zijn.
EA02	De consultant voeren hun werkzaamheden uitsluitend uit vanaf een locatie binnen de EER. Indien het voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk of door BWB gewenst is, vinden de werkzaamheden fysiek plaats op de locatie van de BWB. Reistijd en reiskosten zijn volledig inbegrepen in het aangeboden uurtarief.
EA03	Opdrachtnemer maakt alleen gebruik van door BWB beschikbaar gestelde of goedgekeurde middelen.
EA04	De Inschrijver garandeert dat alle op te leveren RPA-oplossingen worden ontwikkeld conform de officiële UiPath 'Best Practices' en architectuurstandaarden, waaronder ten minste het verplichte gebruik van het Robotic Enterprise Framework (REFramework) en herbruikbare libraries.
EA05	Inschrijver borgt versiebeheer, documentatie en overdraagbaarheid van ontwikkelde robots.
EA06	Inschrijver kan werken binnen de bestaande IT-architectuur en houdt rekening met security- en compliance-eisen (AVG).
EA07	Inschrijver heeft ervaring met integraties met externe systemen (bijv. API's, databases, webservices).
EA08	Inschrijver is beschikbaar voor afstemming met interne en externe stakeholders en neemt actief deel aan overleggen indien gewenst.
EA09	De Inschrijver garandeert de continuïteit van de dienstverlening. Bij ziekte, verlof of vertrek van de ingezette consultant garandeert de Inschrijver binnen 5 werkdagen een vervanger in te zetten die voldoet aan exact dezelfde PvE-eisen, zonder dat dit leidt tot extra inwerkkosten of vertraging voor de Opdrachtgever.

2.2. Eisen aan competenties

De in te zetten consultant beschikt over de hieronder benoemde rollen en bijbehorende competenties, alsmede de afzonderlijke benoemde competenties. Een consultant mag meerdere rollen vervullen, als de vereiste competenties maar aanwezig zijn.

EB01	Beheerder: in staat ervoor te zorgen, op afroep, dat problemen met robotprocessen worden opgelost, zo nodig met hulp van betrokken derde partijen. Heeft kennis van RPA en de toepassing van de robot, waardoor de beheerder snel na binnenkomst van een melding het probleem kan verhelpen.
EB02	Solution architect: is in staat om op verzoek van BWB mee te denken over een mogelijke RPA-oplossing voor een bestaand probleem in de business. Heeft voldoende kennis van mogelijk/onmogelijkheden van RPA om te beoordelen wat de juiste oplossingsrichting is.
EB03	Procesanalist: is in staat om een business probleem te analyseren en te vertalen naar een mogelijke RPA-toepassing. Spreekt de taal van de ontwikkelaar en de solution architect en werkt het business probleem uit in een ontwerp dat ontwikkeld kan worden.
EB04	Ontwikkelaar: heeft gedegen kennis van RPA en is goed in staat om een ontwerp naar vertalen naar een bruikbare RPA-toepassing;
EB05	Tester: is in staat om op basis van testscenario's een RPA-toepassing functioneel door te testen. Goed in staat om bevindingen duidelijk op schrift te stellen, waardoor de ontwikkelaar de bevinding kan oplossen.
EB06	Ervaring in UiPath Studio, Orchestrator en aanverwante componenten.
EB07	Ervaring met het opzetten en onderhouden van robuuste en schaalbare RPA-oplossingen.
EB08	Probleemoplossend vermogen en in staat om zelfstandig storingen te analyseren en op te lossen.
EB09	Proactieve werkhouding en in staat om verbeteringen te signaleren en voor te stellen.
EB10	Kennis van en ervaring met exception handling, logging en monitoring binnen RPA-processen.
EB11	De Opdrachtgever draagt in beginsel zorg voor de signalering van wijzigingen in betrokken applicaties. Van de consultant wordt verwacht dat hij/zij zich op basis hiervan tijdig voorbereidt en de benodigde aanpassingen aan de RPA-oplossingen doorvoert. Indien de Opdrachtnemer zelf relevante wijzigingen signaleert, dient hij/zij deze actief te melden en hierop te anticiperen.
EB12	De Inschrijver is in staat om, al dan niet met inzet van meerdere aan de Inschrijver verbonden consultants, zelfstandig RPA-oplossingen te ontwerpen, ontwikkelen, testen en implementeren.

2.3. Eisen aan ontwikkeling van robotprocessen

Voor de ontwikkeling van nieuwe robotprocessen op basis van een door BWB aangeleverd proces, stelt BWB de volgende eisen:

EC01	De Opdrachtnemer dient een volledige en inzichtelijke proces analyse uit te voeren van het door BWB aangeleverde proces.
EC02	De Opdrachtnemer dient een heldere en volledige procesdefinitie op te stellen, waarin het te automatiseren proces eenduidig is beschreven en als basis dient voor de ontwikkeling.
EC03	De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de ontwikkeling een realistische planning en een ureninschatting op te leveren voor zowel de realisatie als de uitrol van het robotproces
EC04	De Opdrachtnemer mag pas starten met de ontwikkeling na akkoord door BWB
EC05	De Opdrachtnemer dient een functioneel goed geteste robot op te leveren, zodanig dat deze in gebruik genomen kan worden.
EC06	Het intellectueel eigendom van de ontwikkelde robot berust bij de BWB.