nr.	Vraag:	Antwoord/reactie:
1	De marktconsultatie stelt als randvoorwaarde dat de oplossing on-premise gehost moet worden in het datacenter van de Belastingdienst, met een COTS-product zonder maatwerk. Wij verzoeken de aanbestedende dienst toe te lichten: Is on-premise hosting een knock-out-eis (harde eis) voor een eventuele vervolgopdracht, of betreft dit op dit moment een voorkeur/uitgangspunt dat nog kan worden bijgesteld naar aanleiding van de marktconsultatie? Wat zijn de concrete overwegingen (bijv. BIO 2/NCSC-normen, gegevensclassificatie, architectuurbeleid) die maken dat een SaaS- of cloudoplossing (bijvoorbeeld met passende contractuele en technische waarborgen, zoals data-residency binnen de EU, encryptie, en aantoonbare BIO 2/AVG-compliance) niet zou kunnen voldoen aan de onderliggende beveiligings- en privacydoelstellingen? Wij leveren een dergelijke SaaS-oplossing al aan het CAK, het RIVM en de SVB. Is de aanbestedende dienst bereid om, indien een marktpartij aantoonbaar kan voldoen aan de beveiligings-, privacy- en integratie-eisen via een SaaS-model, dit als gelijkwaardig alternatief te accepteren? Wij vragen hiernaar omdat een categorische uitsluiting van SaaS-oplossingen, zonder functionele onderbouwing, het speelveld voor een groot deel van de markt onnodig beperkt en op gespannen voet kan staan met het proportionaliteitsbeginsel (art. 1.10 e.v. Aanbestedingswet 2012) en het beginsel van optimale mededinging bij een eventuele vervolgprocedure.	De marktconsultatie geeft een voorkeur weer, gebaseerd op de huidige situatie. Afhankelijk van de uitkomsten van de marktconsultatie kan dit nog worden bijgesteld. Na de marktconsultatie zal opdrachtgever, op basis van de ontvangen informatie, zich verder gaan beraden over de te volgen inkoopstrategie. Bij de aangeboden oplossing gaat het, naast het voldoen aan de vereisten, ook om de vraag of de aangeboden applicatie/oplossing, voldoet of kan voldoen aan alle bestaande overheidsrichtlijnen rondom beveiliging, privacy en zaken als soevereiniteit.
2	Om de licentiekosten te calculeren vernemen wij graag het aantal gebruikers van het product.	Momenteel minimaal 3.500 gebruikers, maar het aantal fluctueert. En ze maken niet allemaal tegelijk gebruik van het product.
3	De could-haves 36 tot en met 43 zijn letterlijk gelijk aan de should-haves 28 tot en met 35. Welke prioriteit geldt voor deze eisen en ontbreken er could-haves die hier bedoeld waren?	Dit is een kopieer- en plakfout. Het zijn should have-requirements. De could have-requirements beginnen eigenlijk bij 44. Er ontbreken geen requirements, maar een aantal staat er dubbel in. We hebben een nieuwe versie van die bijlage beschikbaargesteld.
4	Eis 50 sluit aanvullende programmatuur en add-ins op de werkplek uit. Geldt dit ook voor beheerders en redacteuren die sjablonen maken, of alleen voor behandelaars? Valt Microsoft Word, als standaardonderdeel van de werkplek, onder "aanvullende programmatuur"?	Het is niet helemaal duidelijk wat de partij wil weten. Op de standaardwerkplek wordt ook gebruikgemaakt van MS Word. Maar we willen niet dat de applicatie c.q. het product daarvan afhankelijk is. Dus add-ins/add-ons voor MS Word zijn niet wenselijk.
5	Hoeveel behandelaars gebruiken de module, hoeveel daarvan tegelijk en hoeveel beheerders werken bij BIC en het brieventeam van UHT?	Zie vraag 2. Hoeveel er tegelijk mee werken is moeilijk te zeggen, maar er worden waarschijnlijk gemiddeld zo'n 1.000 tot 2.000 brieven per dag aangemaakt, waarbij het aanmaken van de ene brief sneller gaat dan het aanmaken van de andere brief (afhankelijk van complexiteit van zowel de specifieke casus als van de brief). Het is niet ondenkbaar dat tijdens bepaalde momenten honderden medewerkers tegelijk met de applicatie werken. Beheerders: bij ons beheren de redacties de templates. Dat zijn gemiddeld enkele tientallen fte's.
6	Hoeveel brieftemplates, formuliertemplates en tekstblokken zijn er nu in gebruik, in welk formaat kunnen die uit KPT.Kantoorbrief worden geëxporteerd en verwacht u een een-op-een overzetting of een herontwerp?	Er staan gemiddeld zo'n 1.500 tot 2.000 brieftemplates in de applicatie, daarnaast nog enkele honderden formulieren en een paar duizend keuzelijsten. We kunnen nu nog geen uitsluitsel geven over de exporteerbaarheid van de brieven. Dat kunnen we onderzoeken in een mogelijke volgende fase.
7	Eis 11 en eis 28 spreken over "versturen". Wat gebeurt er na het maken van de brief: terugzetten in TVS of een archief, afdrukken via een printstraat, of verzenden via MijnOmgeving? En betekent "als één geheel versturen" één PDF-bestand of één poststuk?	Het eindproduct van deze applicatie moet een PDF zijn, die richting archief en printstraat (en in toekomst MijnOmgeving en Berichtenbox) gaat. Wel is het wenselijk dat de teksten ook gebruikt kunnen worden voor kanaalonafhankelijke uitingen, zoals voor berichten via de app.
8	Eis 45: waarvoor wordt de export van sjablonen als xlsx en PDF gebruikt, bijvoorbeeld als overzicht voor redactie, voor archivering of voor overdracht?	Er zijn allerlei redenen, zoals overzicht creëren voor redactie of andere organisatieonderdelen. Of het beantwoorden van vragen, waarvoor het soms makkelijk is om in 1 keer alle brieven uit een bepaald proces of met een bepaalde term te kunnen selecteren en exporteren.
9	Hoe moet de oplossing in het Kantoorportaal worden opgenomen: als ingebedde toepassing, via een link met context uit het werkitem, of via een koppeling? Welke partij bouwt de aansluiting aan de kant van TVS?	We willen het liefst een oplossing die beschikt over alle functionaliteiten. De oplossing wordt geïntegreerd met TVS, door ons (de organisatie) zelf in samenwerking met de leverancier.

10	Bijlage A (§5.3) omschrijft de oplossing als “een standaard Commercial Off-The-Shelf (COTS) product dat zonder maatwerk wordt geïmplementeerd”. De term COTS wordt in de praktijk vaak gelijkgesteld aan commerciële licentiesoftware, terwijl een deel van de markt inmiddels bestaat uit standaard, kanten-klare producten die onder een opensourcelicentie worden geleverd, met commerciële ondersteuning, releases en onderhoud door de leverancier. Kwalificeert een dergelijk product eveneens als COTS in de zin van deze paragraaf? Wordt onder “zonder maatwerk” verstaan dat configuratie, het inrichten van templates en het instellen van huisstijl en koppelvlakken wél tot de opdracht behoren? De scope omvat immers integratie met het Kantoorportaal en met bronsystemen, en requirement 22 vereist dat de huisstijl makkelijk aan te passen is. Hoe verhouden de ARBIT-2022-bepalingen over gebruiksrecht, escrow en beschikbaarheid van broncode zich tot een product waarvan de broncode al publiek beschikbaar is? Bij zo’n product verliest een escrowregeling haar functie.	De wens is een oplossing (applicatie) die met zo min mogelijk aanpassingen in gebruik kan worden genomen. Uiteraard is minimaal maatwerk niet te voorkomen, want de applicatie moet geïntegreerd worden met andere systemen e.d. Op basis van de geselecteerde partijen en de uitkomsten van de indviduele gesprekken die met geselecteerde partijen gevoerd worden, zullen we t.z.t. met de aanbesteding bekijken hoe en welke bepalingen van de ARBIT-2022 eventueel moeten worden aangepast c.q. hoe de aanbesteding en de producten die partijen aanbieden zich verhouden tot de ARBIT-2022-bepalingen.
11	IT-requirement 48 bepaalt dat de opdrachtnemer de oplosing levert als één integraal werkend systeem en dat, wanneer de oplossing uit deeloplossingen bestaat, de integratie en goede werking daarvan de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer zijn. Een deel van de markt is zo georganiseerd dat de productleverancier en de implementatie- en beheerpartij verschillende partijen zijn: de een levert en ontwikkelt het product, de ander verzorgt implementatie, technisch beheer, hosting en support. Staat de aanbestedende dienst toe dat in die samenstelling wordt ingeschreven, in combinatie of met onderaannemers? Zo ja: aan welke geschiktheidseisen moet de productleverancier zelf voldoen en aan welke de combinatie als geheel?	Op dit moment kunnen we hier nog geen eenduidig antwoord op geven. Op basis van de informatie die we ontvangen naar aanleiding van deze marktconsultatie, waarbij we hopen een goed beeld te krijgen van de markt en de (on)mogelijkheden binnen de markt, zullen we uiteindelijk een inkoopstrategie bepalen, waarbij dit onderwerp ook aandacht krijgt.
12	De markt voor documentgeneratie en correspondentiebeheer bestaat naast enkele grote, brede leveranciers ook uit kleinere partijen die zich specifiek op dit vraagstuk richten. Is de aanbestedende dienst voornemens de opdracht zo in te richten — in omvang, perceelindeling en geschiktheidseisen ten aanzien van omzet, draagkracht en referenties — dat ook deze partijen kunnen inschrijven, al dan niet in combinatie met een implementatiepartner?	Zie het antwoord op vraag 11 hierboven.
13	In Bijlage 1 zijn de could-have-requirements 36 tot en met 43 woordelijk identiek aan de should-haverequirements 28 tot en met 35, maar staan zij in een andere prioriteitscategorie. Wij vermoeden een onbedoelde herhaling. Kan dit worden bevestigd, en zo ja, kan een gecorrigeerde versie van Bijlage 1 beschikbaar worden gesteld? Mogen wij er tot die tijd van uitgaan dat ons antwoord op de requirements 28 tot en met 35 ook geldt voor 36 tot en met 43?	Zie het antwoord op vraag 3.
14	Requirement 46 bepaalt dat de behandelaar gebruik kan maken van geïntegreerde AI-functionaliteit die helpt bij het formuleren van teksten, het begrijpelijker maken ervan en het corrigeren van (taal)fouten. Requirement 53 staat voor de primaire bedrijfsprocessen geen afhankelijkheden toe van externe systemen of diensten buiten de beheers- en hostingomgeving, en de locatie wordt omschreven als een on-premise datacenter met beperkte of geen internettoegang. Moet AI-functionaliteit daarom volledig binnen de eigen omgeving draaien? Beschouwt de aanbestedende dienst AI-ondersteuning bij het opstellen van een brief als onderdeel van het primaire bedrijfsproces in de zin van requirement 53? En welke kaders hanteert de aanbestedende dienst, gelet op de AVG, voor de inzet van AI bij correspondentie aan burgers?	Tot nu toe maken we geen gebruik van applicaties c.q. functionaliteiten in de (publieke) cloud. Dus de functionaliteit moet draaien binnen de eigen of afgeschermde omgeving. Het opstellen van brieven - met of zonder AI-ondersteuning - valt onder het primaire (bedrijfs)proces. Het is waarschijnlijk dat Cloud- (indien relevant) en AVG-toetsen onderdeel uitmaken van het aanbestedingsproces.

15	Requirement 12 vereist dat de applicatie voldoet aan WCAG 2.2 niveau AA en dat alle met de applicatie gemaakte brieven aantoonbaar voldoen aan PDF/UA (ISO 14289). Dat is een stevige en wat ons betreft terechte eis, maar de toetsing ervan vraagt om nadere invulling. Op welke wijze wordt “aantoonbaar” getoetst: een onderzoeksrapport van een onafhankelijke partij, een toegankelijkheidsverklaring, geautomatiseerde validatie (bijvoorbeeld veraPDF), of representatieve voorbeeldbestanden? Geldt de PDF/UA-eis ook voor bijlagen die de behandelaar zelf toevoegt (requirement 21), voor brieven met iconen, afbeeldingen en infographics (requirement 20), en voor brieven waarin de behandelaar vrije tekst heeft ingevoerd? Geldt de WCAG-eis voor zowel de beheerders- als de behandelaarsinterface?	We willen dat de applicatie en producten (brieven, formulieren) voldoen aan WCAG 2.2- en PDF/UA-richtlijnen/-standaarden. Er wordt wel geaudit op WCAG-richtlijnen, maar de brieven vallen daar nu nog niet onder omdat we ze nu (!) nog niet digitaal tonen.
16	Welk gewicht kent de aanbestedende dienst toe aan interoperabiliteit, dataportabiliteit en het vermijden van leveranciersafhankelijkheid bij de beoordeling van een oplossing — mede gelet op de in Bijlage A (§3.2) beschreven ervaring met de huidige, moeilijk te vervangen applicatie, en op het Rijksbeleid rond digitale autonomie: de Nederlandse Digitaliseringsstrategie en de Visie digitale autonomie en soevereiniteit van de overheid, die open standaarden en open source stimuleert om lock-ins te voorkomen? Specifiek: hoe zwaar weegt het dat brieftemplates in een open, exporteerbaar formaat worden vastgelegd (vergelijk could-have-requirement 45) en dat een toekomstige overstap niet wordt belemmerd door een gesloten formaat of propriëtaire techniek? Daarbij gaat exporteerbaarheid wat ons betreft niet alleen om de gegenereerde output (bijvoorbeeld een Word- of PDF-bestand), maar ook om de sjabloondefinitie zelf: de parameters, voorwaardelijke logica en regels die bepalen welke tekst en gegevens in een brief terechtkomen. Een leverancier die alleen de output in een open formaat aanbiedt, maar de onderliggende sjabloonlogica in een propriëtair formaat vastlegt, laat de kern van de leveranciersafhankelijkheid onaangeroerd. Deelt de aanbestedende dienst die lezing van exporteerbaarheid?	We vinden het belangrijk dat we relatief makkelijk kunnen switchen tussen producten.
17	Document Bijlage 1 – Must have nummer 10: 1) Kunt u nader toelichten wat uw verwachting is van de genoemde rollen en de bijbehorende rechten? Voor geinteresseerde is het onduidelijk wat uw verwacht ten aanzien van de applicatie. 2) Geinteresseerde doet de aanname dat dit te maken heeft met het realiseren van een brief. Is deze aanname juist?	1. Op basis van rollen kunnen autorisaties worden toegekend. Een beheerder (of admin) heeft bijvoorbeeld andere rechten dan een behandelaar en een redacteur. Zie verder de overige requirements. 2. Ja.
18	Document Bijlage 1 – Must have nummer 11: 1) Van waaruit (welk bronsysteem/-systemen) komt de trigger om de brieven geautomatiseerd aan te maken? 2) Is het ook de wens om het gerealiseerde document geautomatiseerd op een gewenst doellocatie op te slaan? De doellocatie mag uiteraard ook het bronsysteem zijn.	1. Het geautomatiseerd versturen van dit brieftype (kantoorbrieven) komt eigenlijk niet voor. Het gaat om 'semi-geautomatiseerd' versturen door middel van een script en niet op basis van een geautomatiseerde trigger vanuit het systeem (daarvoor hebben we een ander brieftype dat buiten de scope valt van de applicatie waar we nu naar zoeken). 2. De (semi-)geautomatiseerd aangemaakte brieven moeten uiteindelijk op dezelfde manier aangemaakt worden als brieven die door individuele medewerkers worden aangemaakt. En de aangemaakte brief betreft uiteindelijk een gegenereerd PDF-bestand dat richting archief en printstraat gaat.
19	Document Bijlage 1 – Must have nummer 19: 1) Kunt u nader toelichten hoe de rollen tussen beheerder en behandelaar zich bij deze ‘must have’ verhouden? 2) Geinteresseerde doet de aanname dat het beheer van de opmaak bij de beheerder ligt en niet bij de behandelaar. Is deze aanname juist?	1. Alles wat de behandelaar kan moet de beheerder ook kunnen, maar niet alles wat de beheerder kan moet de behandelaar ook kunnen. Iedereen moet de beschikking hebben over basisopmaakfunctionaliteiten, zoals gebruik kunnen maken van kopteksten/tussenkopjes, opsommingstekens, et cetera. Maar niet iedereen moet alle opmaakfunctionaliteiten kunnen gebruiken, zoals het toevoegen van afbeeldingen en iconen (alleen beheerder). 2. Ja, met de kleine nuance dat de behandelaar met basisfunctionaliteiten wel vrije tekst kan opmaken (en bijvoorbeeld een gekleurd tussenkopje - voorgedefinieerde kleur - kan toevoegen).

20	Document Bijlage 1 – Could have nummer 45: 1) Kunt u specifiek de gewenste exportformaten aangeven? Of, indien dit voor u niet mogelijk is: de minimaal vereiste exportformaten	Minimale vereiste exportformaten zijn PDF en xlsx.
21	Verzending: intern printen of externe verzendpartner? De marktconsultatie spreekt over 'kunnen printen en als PDF beschikbaar maken', maar niet of dit via de eigen printstraat van de Belastingdienst gaat, of via een externe verzendpartner (post/e-mail). Dit bepaalt of, en hoe, een koppeling met een verzendpartner nodig is. Kunt u dit toelichten?	Wij maken momenteel gebruik van de printstraat van de Belastingdienst.
22	Is het online kanaal 'MijnOmgeving', of ook MijnOverheid.nl en andere kanalen? De documenten noemen specifiek 'MijnOmgeving' als online kanaal voor burgers. Betreft dit ook een koppeling met MijnOverheid.nl en zijn er nog andere kanalen waarnaartoe koppelingen noodzakelijk zijn?	Voor de partij waar we uiteindelijk mogelijk mee samen gaan werken geldt dat zij niet de distributie hoeven te verzorgen. (We gaan deze brieven binnenkort tonen in ons eigen portaal en in de toekomst ook in de Berichtenbox.)
23	Is SSO via een Azure-tenant haalbaar binnen de gestelde netwerkeisen? Onze oplossing regelt eenmalig inloggen (SSO) via een Azure-tenant (de cloudomgeving van Microsoft waarin gebruikers en rechten worden beheerd). De eis 'gesegmenteerde netwerken en beperkte (of geen) internettoegang' kan hiermee schuren, omdat Azure doorgaans uitgaande internetverbinding vereist. Kunt u aangeven hoe Dienst Toeslagen dit nu inricht (bijvoorbeeld eigen Active Directory) en of een Azure-koppeling wel mogelijk is binnen een beveiligde omgeving?	Het uitgangspunt is dat gebruikers authenticeren met hun bestaande gebruikersidentiteit. Ondersteuning van federatieve authenticatie is daarbij wenselijk. We verzoeken leveranciers aan te geven welke standaarden voor authenticatie en autorisatie door hun oplossing worden ondersteund (bijvoorbeeld OpenID Connect, OAuth 2.0 en/of SAML). Voor de netwerkinrichting geldt dat de oplossing moet kunnen functioneren binnen een omgeving waarin netwerksegmentatie wordt toegepast en externe netwerkverbindingen beperkt kunnen zijn. We verzoeken leveranciers inzichtelijk te maken welke afhankelijkheden hun oplossing heeft van externe diensten, waaronder identiteits- en authenticatievoorzieningen, en welke gevolgen deze afhankelijkheden hebben voor functionaliteit, beveiliging, beheer en beschikbaarheid. Als er gebruik wordt gemaakt van cloudgebaseerde identiteitsdiensten, zoals Microsoft Entra ID, vragen we de leverancier te beschrijven welke verbindingen en voorzieningen hiervoor noodzakelijk zijn en welke alternatieven beschikbaar zijn indien dergelijke verbindingen niet of slechts beperkt beschikbaar zijn. Dienst Toeslagen schrijft in deze fase geen specifieke identiteitsvoorziening, implementatiemodel of hostingvariant voor. Leveranciers worden uitgenodigd hun voorgestelde oplossingsrichting te beschrijven, inclusief de randvoorwaarden, afhankelijkheden en eventuele verschillen tussen on-premises-, hybride- en SaaS-implementaties.
24	Is een volledige OTAP-straat en/of dubbel uitgevoerde productieomgeving gewenst? Voor een kostenopgave kunnen wij uitgaan van één productieserver. Bij de Rijksoverheid is vaak een OTAP-straat gebruikelijk (Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgeving, om wijzigingen veilig te kunnen testen voordat ze live gaan), eventueel met een dubbel uitgevoerde productieomgeving voor uitwijk bij storingen. Kunt u aangeven wat uw voorkeur heeft omdat dit impact heeft op de kosten?	De aanbestedende dienst verlangt niet vooraf een volledige OTAP-straat of dubbel uitgevoerde productieomgeving. Het is aan de inschrijver om een passende technische inrichting aan te bieden waarmee aan alle functionele en niet-functionele eisen wordt voldaan. Eventuele kosten voor de daarvoor benodigde omgevingen dienen te zijner tijd onderdeel uit te maken van de inschrijving.
25	Kan de requirements-tabel alsnog worden aangeleverd? De marktconsultatie verwijst naar een separate tabel waarin wij per requirement Ja/Nee met toelichting moeten invullen. Deze tabel hebben wij niet aangetroffen in de gepubliceerde documenten. Wij verzoeken Dienst Toeslagen deze alsnog beschikbaar te stellen, of te bevestigen dat de requirements uit bijlage A (hoofdstuk 4 en 5) als uitgangspunt gelden voor onze beantwoording van vraag 1.	Zie het document Bijlage 1 Beantwoording vragen marktconsultatie. Hierin is de tabel opgenomen. Zie ook het antwoord op vraag 3.
26	Kostenindicatie – inrichting brieven en templates Kunt u aangeven of de bestaande brieven/templates door Inschrijver dienen te worden geïmporteerd/gebouwd, of dat deze door Dienst Toeslagen zelf worden opgebouwd, of dat dit een gezamenlijke effort is waarbij een gezamenlijk team wordt ingericht om deze werkzaamheden uit te voeren? (dit bepaalt zowel de kosten als de haalbaarheid van de planning)?	Vooralsnog is ons beeld dat de templates door Dienst Toeslagen zelf gebouwd worden (beheerders/redacteuren, die dat in de huidige module ook doen). We kunnen nu nog geen uitsluitsel geven over de exporteerbaarheid van de templates. Dat kunnen we onderzoeken in een mogelijke volgende fase, ook of Dienst Toeslagen dat zelf doet of in samenwerking met de partij.