

## Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: DOWR Belastingen

Onderwerp:

Aanbesteding Belastingapplicatie

### Notagegevens

Bestuursorgaan	: B-en-W 17-10-2023
Notanummer	: 2023-901
Datum	: 17-10-2023
Programma	: 12 - Algemene dekkingsmiddelen
Portefeuillehouder	: Wethouder Elferink,
Bijlage(n)	: Lichtblauwdruk tbv aanbesteding 2025 Belastingen 6-10-2023 (2).docx, Selectieleidraad selectie cloudoplossing voor Belastingen (2).docx

### Parafering

<li>12-10-2023: Wethouder</li>

### Agendering

\* 12-10-2023: Teammanager Concernstaf en Adjunct-secretaris

\* 11-10-2023: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

### Definitieve akkoord

19-10-2023

B & W d.d.: 17-10-2023

### Besluit

1. Een Europese aanbesteding te starten om te komen tot een nieuwe cloudvoorziening voor belastingen voor de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte
2. Aan de directeur van de gemeente Deventer het mandaat te verlenen tot het nemen van besluiten binnen het kader van deze aanbesteding en waar nodig kleine aanpassingen te verwerken in de aanbestedingsleidraad en de lichtblauwdruk
3. De burgemeester te verzoeken de directeur van de gemeente Deventer volmacht te verlenen om de overeenkomsten binnen het kader van deze aanbesteding namens de gemeenten te ondertekenen

De nota en het besluit openbaar te maken

### Inleiding

DOWR gaat voor haar organisatie en de hierin participerende drie gemeenten de huidige belasting applicatie aanbesteden. Dit is inclusief een pakket voor het innen van de belastingen. Dit onderdeel innen van de belastingen was niet meegenomen in de aanbesteding van het financiële systeem (FA).

De huidige belastingapplicatie wordt geleverd door Pink. Het huidige contract is afgelopen en het bedrag voor vier jaar gaat over de aanbestedingsgrens. Daarom is een aanbesteding en implementatie nodig voor deze functionaliteit. De kosten

voor de aanbesteding zijn opgenomen in het i-uitvoeringsplan bedrijfsvoering van 2024.

### **Beoogd maatschappelijk resultaat**

Met de cloudvoorziening voor een belastingapplicatie worden de gemeentelijke belastingen opgelegd. De innen applicatie biedt de mogelijkheid de aanslagen in te vorderen.

### **Kader**

De procedure voor deze Europese aanbesteding via het college Deventer ligt vast in de gemeentelijke procedures op het gebied van aanbesteden en in de samenwerkingsafspraken voor en met DOWR-i. Het financiële kader voor de aanbesteding en implementatie van het Cloudvoorziening zijn opgenomen in het i-uitvoeringsplan bedrijfsvoering van 2024.

### **Betrokken partijen en participatie**

De DOWR-Belastingen en DOWR-I organisatie is nauw betrokken bij dit proces. Voor het volgen van een juiste inkoopstrategie is het team inkoop betrokken en vindt begeleiding van de aanbesteding plaats door Emtio.

### **Argumenten voor en tegen**

Ondernemers moeten een eerlijke kans maken op een opdracht daarom is een aanbesteding de juiste vorm. Het gaat om op transparante wijze optimaal invulling te geven aan de inkoopbehoefte. Door aanbieders te laten concurreren, vergroten we de kans de beste aanbieder uit de markt te krijgen. De aanbestedingswet schrijft tevens het volgen van een Europese aanbesteding voor bij de omvang van deze inkoop voor. Daarnaast zal bij de aanbesteding het inkoopbeleid van de gemeenten worden gevolgd. We gaan qua SROI (social return) niet afwijken van de standaard 5% conform inkoopbeleid. De onderliggende werkzaamheden vloeien voort uit de door de gemeenten vastgestelde i-uitvoeringsplannen. Door het niet aanbesteden ontstaat onrechtmatigheid. De contract termijn van het huidige pakket verloopt op 1 januari 2025. Door de aanbesteding nu op te starten kunnen termijnen gehaald worden.

### **Financiële consequenties en dekking**

De geraamde totale opdrachtwaarde voor de aanbesteding en implementatie bedraagt circa € 1.400.000 (4 jaar) voor de drie DOWR gemeenten gezamenlijk. Kosten zullen volgens de standaard verdeelsleutel tussen de drie gemeenten worden verrekend. De dekking is opgenomen in de i-uitvoeringsplannen.

### **Openbaarmaking en communicatie**

De aanbesteding wordt aangekondigd op Tendersnet. Het besluit tot Europese aanbesteding wordt openbaar na gunning.

### **Aanpak en uitvoering**

De aanbesteding wordt uitgevoerd om te komen tot een nieuwe overeenkomst voor de periode van minimaal 4 jaar en mogelijk onbepaalde tijd. Na het collegebesluit krijgt de penvoerder, zijnde de gemeente Deventer, opdracht het vervolgproces in gang te zetten. Hiervoor is een stuurgroep bestaande uit management van Deventer, Olst-Wijhe, Raalte en DOWR-I opgericht alsmede een projectteam bestaande uit vakspecialisten van Belastingen en ICT. Met betrekking tot de aanbesteding gaat het om werkzaamheden als de aankondiging op Tendersnet, het opstellen van de offerteaanvraag inclusief een lichtblauwdruk van de processen, het opstellen van nota's van inlichtingen, beoordeling en het voornemen tot gunnen en de definitieve gunning.

De definitieve gunning is beoogd op 28 maart 2024. De implementatie zal naar verwachting plaats gaan vinden in 2024 en begin 2025.



*Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.*

# Lichtblauwdruk Soll Processen Belastingen

Versie 0.9

## Inhoud

1. Managementprocessen .....	3
2. Belastingen .....	4
2.1 Processen Belastingen.....	4
2.1.1 Algemene administratie Belastingen .....	4
2.1.2 Geautomatiseerde verwerking mutaties.....	5
2.1.3 Parkeren.....	7
2.1.4 WKPB.....	7
2.1.5 Gegevensuitwisseling derden .....	7
2.1.6 Aanslagvervaardiging.....	7
2.1.7 Opleggen private vorderingen.....	8
2.1.8 Innen .....	8
2.1.9 Aansluiting met LV-WOZ.....	10
2.1.10 Koppeling met waarderings-applicatie .....	10
2.1.11 Koppeling met financiële administratie applicatie.....	11
2.1.12 Bezwaar en overige correspondentie.....	11
2.1.13 Workflow bezwaar/beroep.....	11
2.1.14 Kwaliteitszorg en stuurinformatie .....	11
2.1.15 Frontoffice/ KCC.....	12
2.1.16 Persoonlijke internetpagina (PIP).....	12
2.1.17 Acceptatie en Productieomgeving.....	12
2.1.18 AVG inzage .....	12
Bijlage A Ist/Soll .....	13
1. Huidige proces plaat (IST) .....	13
2. Gewenst proces (Soll).....	17
Bijlage B Aansluitvoorwaarden DOWR-I .....	18
2.1 Specifieke kaders van de oplossingsrichting .....	18
2.2 Overige kaders en technische aansluitvoorwaarden .....	18
2.3 Technische werkomgeving.....	22
Bijlage C Opties/Kansen dossier.....	23
1. Persoonlijke Internet Pagina (PIP).....	23
2. Procesondersteuning Commerciële WOZ-bureaus (NCNP).....	23
3. Printservice .....	23

## 1. Managementprocessen

In dit document zijn de toekomstige processen van DOWR-belastingen beschreven om een beeld te geven van de werkzaamheden en van de onderlinge relaties tussen verschillende processen (zie bijlage 2).

Bij het beschrijven van de processen is uitgegaan van de bestaande en functionerende managementprocessen. Deze set is de ondergrens in de doorontwikkeling van de belastingomgeving.

### *Management procesdomeinen*

De managementprocessen geven de richtinggevende en sturende processen van DOWR-belastingen weer. Deze processen zijn de huidig bestaande werkprocessen aangepast met de wensen van de Belastingssamenwerking. Het sturen op deze processen geeft DOWR de mogelijkheid de diversiteit van de werkzaamheden te monitoren en in te richten op de wensen van de samenwerking. De DOWR-belastingen gaat ervan uit dat deze processen zijn ingebouwd in het te leveren belastingpakket. In de DOWR - organisatie worden de volgende managementprocessen gebruikt die binnen de Percelen vallen:

- **Strategisch management:** alle processen die nodig zijn voor het bepalen en implementeren van de strategie; denk hierbij aan het meten van doorlooptijden van een werkproces.
- **Financieel management:** de processen die zorgen voor de vertaling van de strategische doelen van de organisatie naar (de inzet van) financiële middelen; Denk aan financiële rapportages per belastingsoort en belastingjaar.
- **Corporate governance:** alle processen die nodig zijn voor het goed, efficiënt en verantwoord leiden van de organisatie en het afleggen van verantwoording hierover richting de klanten van de DOWR-gemeenten. Denk hierbij aan het leveren van voortgang en opbrengstrapportages op onze te leveren producten in totaal en per gemeente;
- **Procesmanagement:** alle processen die nodig zijn voor het sturen en beheersen van de processen van de organisatie, om strategie via het tactisch niveau tot uitvoering te brengen en vervolgens de uitvoering op te volgen door middel van prestatie-indicatoren. Een voorbeeld is doorlooptijden en verwerkingstijden bij bezwaren. Maar bijvoorbeeld ook de tellingen van aantallen mutaties per persoon;
- **Productmanagement:** de processen die nodig zijn voor het beheren van de producten en diensten (portefeuille) van DOWR-belastingen en FA. De producten die DOWR aan haar klanten levert. Het inrichten van de verordeningen en de daarbij behorende tarieven;
- **Crisismanagement:** de processen die nodig zijn om crises te voorkomen dan wel te beheersen. Denk hierbij aan het via een monitor volgen van verzonden en ontvangen berichten, maar ook foutmeldingen. Dit monitoren van de dataprocessen heeft een spilfunctie in onze werkzaamheden.

De Cloudvoorzieningen bieden de mogelijkheid rapportage selecties op te slaan onder 'eigen' favorieten.

## 2. Belastingen

### 2.1 Processen Belastingen

#### 2.1.1 Algemene administratie Belastingen

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in functionaliteiten ten behoeve administreren en beheren van:

- natuurlijke en niet-natuurlijke personen
- authentieke en niet-authentieke adressen
- kadastrale gegevens
- bag-gegevens
- uitwisseling met waarderingsapplicatie 4value
- leveren gegevens derden
- ontvangen en verwerken gegevens derden

De verwerking van de object gerelateerde mutaties uit de basisregistratie(s) kunnen met behulp van een GIS-systeem verwerkt worden.

De Cloudvoorziening voor belastingen voldoet vanuit één database (meerdere gemeenten in één omgeving) aan het uitgangspunt van eenmalige registratie van gegevens, meervoudig gebruik bij andere schermen. Objectinformatie is eenduidig en eenvoudig te raadplegen en aan te passen (zoveel als mogelijk geclusterd, met overzicht van de verschillende belastingsoorten – rekening houdend met de beperkingen vanuit de Basisregistraties). De Cloudvoorziening voor belasting maakt het raadplegen van informatie mogelijk, zoals aanslagbiljetten, belang, perceel, waarde, plicht, financiële mutaties, kwijtscheldingen, bezwaren etc.

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in het vastleggen van de historie van gegevens en vastgelegde gegevens bij mutaties uitgaande van de wettelijke bepalingen. Het archiveren van historie is een bewezen functionaliteit. Uitgangspunt is opschonen en archiveren. De gegenereerde documenten dienen opgeslagen te worden in de aangeboden oplossing. Daarbij gaan we uit dat voldaan wordt aan de AVG-voorschriften.

Het team DOWR-belastingen werkt in een matrixstructuur. We verwachten dat de Cloudvoorziening voor belastingen deze wijze van werken ondersteund door voor de verschillende processen te werken met een workflow en werkvoorraad per medewerker. Daarnaast moet het mogelijk zijn in de Cloudvoorziening te zien welke medewerker de verschillende onderdelen van het proces heeft uitgevoerd.

De leverancier garandeert dat zij binnen de gestelde termijnen van de wet de Cloudvoorziening voor belasting aansluit op de wettelijke aanpassingen en veranderingen door rechtspraak zonder extra kosten in rekening te brengen.

Verder biedt het systeem de mogelijkheid te communiceren via de digitale snelweg. Een goed voorbeeld hiervan is bijv. direct vanuit de Cloudvoorziening voor belasting een kopie aanslag te genereren en te mailen aan de burger.

De Cloudoplossing voor belastingen biedt de mogelijkheid om schermen/tabellen te personaliseren.

De Cloudvoorziening voor belastingen ondersteunt op dit moment de volgende belastingen:

Gemeente	Omschrijving belastingsoort	Vastgoed of Subject gerelateerde heffing
Deventer	OZB-eigenaren	V
Deventer	OZB-gebruikers	V
Deventer	Afvalstoffenheffing ledigingen	V
Deventer	Rioolheffing gebruikers	V
Deventer	Toeslag Afvalstoffenheffing	V
Deventer	Roer.woon- en bedrijfsruim eig	V
Deventer	Roer.woon- en bedrijfsruim gbr	V

Deventer	Havengelden	V
Deventer	Marktprecariobelasting	S
Deventer	Elektriciteitsverbruik markten	S
Deventer	Reclamegeld	S
Deventer	Afvalstoffenheffing basistarief	V
Deventer	BIZ Vastgoed	V
Deventer	BIZ Ondernemers	V
Deventer	BIZ Vastgoed gereduceerd	V
Deventer	BIZ Ondernemers gereduceerd	V
Deventer	Terrasvergunning	S
Deventer	Precariobelasting	S
Deventer	Toeristenbelasting	S
Deventer	Precariobelasting	V
Deventer	Parkeerbelasting	S
Deventer	Grafrechten Tjoenerhof	S
Deventer	Grafrechten Bathmen	S
Deventer	Grafrechten Roeterdsweg	S
Olst-Wijhe	OZB-eigenaren	V
Olst-Wijhe	OZB-gebruikers	V
Olst-Wijhe	Afvalstoffenheffing basistarief	V
Olst-Wijhe	Rioolheffing gebruikers	V
Olst-Wijhe	Reclamebelasting Wijhe	V
Olst-Wijhe	Reclamebelasting Olst	V
Olst-Wijhe	Toeristenbelasting	S
Olst-Wijhe	Afvalstoffenheffing ledigingen	S
Olst-Wijhe	Baatbelasting	S
Olst-Wijhe	Grafrechten	S
Olst-Wijhe	Grafrechten Den Nul	S
Olst-Wijhe	Grafrechten Wijhe	S
Olst-Wijhe	Grafrechten Algemeen	S
Raalte	OZB-eigenaren	V
Raalte	OZB-gebruikers	V
Raalte	Afvalstoffenheffing basistarief	V
Raalte	Rioolheffing gebruikers	V
Raalte	Toeristenbelasting	S
Raalte	Forensenbelasting	V
Raalte	Forensenbelasting	S
Raalte	Afvalstoffenheffing/ledigingen	S
Raalte	Reclamebelasting	V
Raalte	Grafrechten Raalte	S

Het eenvoudig toevoegen en inrichten van een nieuwe heffing moet mogelijk zijn.

### 2.1.2 Geautomatiseerde verwerking mutaties

De Cloudvoorziening voor belasting is in staat om op basis van een geautomatiseerde koppeling gegevens in te lezen en deze te verwerken in de applicatie. Dit kan per mutatie maar eveneens in bulkverwerking. Ook gaan we ervan uit dat op elk bulkverwerkingsproces de medewerker regie kan voeren en zelf volledigheid- en uitvalcontroles kan draaien. Dit naast de mogelijke rapportages zoals genoemd in hoofdstuk 1. De verwerkingen van data voldoen aan de geldende data-standaarden zoals deze op het moment van aanbesteden gelden.



De volgende mutaties worden onderscheiden:

#### **2.1.2.1 Verwerking gegevens BRP**

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de bevolkingsmutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudvoorziening voor belasting in een eenvoudige workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken.

De belastingomgeving kent een gezamenlijke database en is niet gescheiden per gemeente. Alle BRP-informatie landt in deze gezamenlijke database.

Alle verhuizingen die vanuit de BRP komen moeten in de Cloudvoorziening voor Belastingen automatisch worden verwerkt en de belasting moet per tijdvlak worden belast:

- Verhuizing naar DOWR: nieuwe belastingplicht;
- Verhuizing uit DOWR: automatisch einddatum belastingplicht invoeren;
- Verhuizing binnen gemeente DOWR: handhaven
- Verhuizen van ene gemeente naar de andere gemeente DOWR: automatisch einddatum belastingplicht invoeren ene gemeente en nieuwe belastingplicht andere gemeente.

#### **2.1.2.2 Verwerking gegevens BRK 2.0**

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in het ophalen en verwerken van de kadastermutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudvoorziening voor belasting in een eenvoudige workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken.

De cloudoplossing biedt de mogelijkheid om uitval van berichten inzichtelijk te maken en om deze berichten handmatig te corrigeren.

De Cloudvoorziening voor belastingen kan de volgende functionaliteit leveren:

- De mogelijkheid om en-block mutaties te kunnen uitvoeren.
- Na Filiatie de voorliggende gegevens kunnen ophalen en koppelen aan het nieuwe perceel.
- Een Verkoopcijfer met meerdere percelen/appartementsrechten dient alle percelen in een keer te koppelen.
- Voor de gebruiker is het altijd duidelijk in welk object of perceel hij wijzigingen aan het doorvoeren is.

#### **2.1.2.3 Verwerking gegevens BAG**

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de BAG-mutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudvoorziening voor belasting in een eenvoudige workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken. Voor het terugmelden aan de BAG kan er eenvoudig een set met gegevens geproduceerd en uitgeleverd worden aan derden applicaties.

Deze cloudvoorziening werkt met behulp van een GIS/GEO component. Waarbij het mogelijk is meerdere kaartlagen (BAG/WOZ) van meerdere leverancier over elkaar heen te leggen om goede analyses te kunnen uitvoeren. Verder wordt muteren van BAG-relaties vanuit de kaartlaag ondersteund en toegevoegd in de belastingadministratie.

De cloudoplossing biedt de mogelijkheid om uitval van berichten inzichtelijk te maken en om deze berichten handmatig te corrigeren.

#### **2.1.2.4 Koppeling LV-WOZ**

De Cloudvoorziening voor belastingen is aangesloten op de LV WOZ. Mutatieverwerking geschiedt via het proces van standaard berichtenverkeer. Ook voor deze processtroom hanteert DOWR het principe eenmalig muteren meervoudig gebruik. Mutaties worden zoveel mogelijk geautomatiseerd verwerkt. De

uitval van digitale processen is eenvoudig inzichtelijk door hiervoor beschikbare software. Daarnaast is de uitval goed te verwerken via overzichtelijke herstelacties.

De cloudoplossing biedt de mogelijkheid om uitval van berichten inzichtelijk te maken en om deze berichten handmatig te corrigeren. Daarnaast biedt de cloudoplossing de functionaliteit om een volledigheidscronloop uit te voeren tussen de LV WOZ en de aangeboden oplossing, waarbij de verschillen geautomatiseerd hersteld worden.

#### **2.1.2.5 Verwerking gegevens NHR**

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de NHR-mutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudvoorziening voor belasting in een workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken. Het monitoren van de getransporteerde data moet raadpleegbaar zijn, waarbij er een mogelijkheid is die vergelijkingen kan maken en uitval inzichtelijk maakt en herstel ondersteunt.

#### **2.1.2.6 Verwerking gegevens afval**

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in de ondersteuning van het afvalproces van de afvalverwerkers ROVA en Circulus. Dit is geautomatiseerde ondersteuning bij het verwerken van de gegevens als uitwisseling ledigingen containers, blokkering van containers, nieuwe containers etc. Deze Cloudvoorziening ondersteunt zowel aanlevering op subject als op object, aanlevering van totalen lediging en informatie per lediging. Daarnaast biedt de applicatie de mogelijkheid om data van de afvalverwerker te raadplegen.

#### **2.1.2.7 Omgaan met Bronapplicaties**

De Cloudvoorziening voor belastingen ondersteunt het vergelijk met diverse bron applicaties BAG, WOZ en BRK.

#### **2.1.3 Parkeren**

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in een geautomatiseerde verwerking van bestanden met naheffingsaanslagen parkeerbelasting. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van een koppeling met de RDW om de actuele subjectinformatie op te halen. Ook wordt het inlezen van parkeerdata van een externe partij ondersteunt.

#### **2.1.4 WKPB**

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in een administratie voor de objecten die vallen onder de WKPB en een koppeling met de LV WKPB.

#### **2.1.5 Gegevensuitwisseling derden**

Er kan op eenvoudige wijze een extract van verschillende bestanden gegenereerd en ingelezen worden (xls, csv of xml). Daarnaast moet het mogelijk zijn op basis van xml berichtenverkeer data te delen met een derden applicatie of leverancier (bijv printservicebureau of taxatieverslagen).

#### **2.1.6 Aanslagvervaardiging**

De Cloudvoorziening voor belastingen kan op basis van de aanwezige gegevens aanslagen vervaardigen. De management tooling zoals verwoord in hoofdstuk 1 geldt.

De aanslagvervaardiging kent verschillende stappen waar uitval inzichtelijk wordt gemaakt, hersteld kan worden en de vervaardiging doorgang kan vinden. Terugdraaien van beschikkingen moet zelfstandig mogelijk zijn totdat deze definitief is. Er moet gekozen kunnen worden tussen levering aan MijnOverheid en per post.

De mogelijkheid om aanslagoplegging en query's vooraf te plannen (bijvoorbeeld aankomende nacht).

#### **2.1.6.1 Invoeren verordeningen**

De Cloudvoorziening voor belasting ondersteunt een flexibele en variabele tariefsopbouw en grondslagbepaling voor alle typen belastingen en rechten die DOWR uitvoert conform de door de gemeenteraden vastgestelde verordeningen. Het berekenen van het op te leggen bedrag, gebaseerd op de vastgelegde grondslag, kan op basis van vaste bedragen, staffels en schijven, met vaste bedragen en percentages van de grondslag en minimum en maximum bedragen.

#### **2.1.6.2 Vervaardiging kohieren**

De Cloudvoorziening voor belasting ondersteunt gecombineerde aanslagen:

- WOZ-beschikking combineren met gemeentelijke belastingen;
- Aanslag verschillende belastingjaren combineren;
- Aanslag afrekening afvalstoffenheffing vorig jaar op aanslag huidig jaar;
- Meerdere gemeenten op een aanslag, met logo voor de aanslagregel;
- Zelf kunnen bepalen om in huis te printen of bij printservicebureau;
- Op eenvoudige wijze een kopie aanslag kunnen genereren;
- Aanbieden aanslagen Mijn Overheid per belastingjaar zichtbaar in applicatie;
- Mogelijkheid om aanslagen aan te kunnen bieden aan Mijn Overheid;
- Meerdere gemeenten op een aanslag (met logo voor de aanslagregel);
- Aanleveren aanslagbestanden aan invorderingen;
- Leveren van rapportages over opbrengsten per kohier per jaar. Zie ook hoofdstuk 1 managementinformatie.

#### **2.1.6.3 Vermindering/ontheffing aanslagen**

De Cloudvoorziening voor belasting is in staat om bij mutaties bij subjecten en objecten de gevolgen t.b.v. vermindering of (aanvullende) aanslagoplegging automatisch door te rekenen.

- Meerdere gemeenten op een vermindering, met logo voor de aanslagregel;
- Zelf kunnen bepalen om in huis te printen of bij printservicebureau;
- Op eenvoudige wijze een kopie vermindering kunnen genereren;
- Mogelijkheid om verminderingen aan te kunnen bieden aan Mijn Overheid;
- Rapportage welke verminderingen er zijn gedraaid met tellingen en bedragen;
- Aanleveren verminderingsbestanden aan invorderingen.

#### **2.1.7 Opleggen private vorderingen**

De Cloudvoorziening voor belasting biedt de mogelijkheid om private vorderingen op te voeren. Waarbij rekening wordt gehouden met de geldende btw-richtlijnen van de producten.

#### **2.1.8 Innen**

De Cloudvoorziening voor belastingen ondersteunt het gehele proces workflow gestuurd van innen van de opgelegde aanslagen.

##### **2.1.8.1 Debiteurenadministratie**

Cloudoplossing voor belastingen is één centrale debiteurenadministratie het uitgangspunt voor de gemeente Deventer, Olst-Wijhe en Raalte. De aanslagen worden realtime verwerkt in de debiteurenadministratie. Vanuit de centrale debiteurenadministratie zijn verdere aandachtspunten: een effectieve en efficiënte verwerking van zowel de opbrengst- als de geldstromen, de mogelijkheid om bij het opvoeren van vorderingen vastgelegde rechten via de uitwisseling van journaalposten af te kunnen boeken,

De Opdrachtnemer dient de huidige stamgegevens debiteuren, openstaande posten en historie debiteuren (per 31 december 2024) inclusief documenten over te nemen in de aangeboden oplossing.

##### **2.1.8.2 Onderhouden stamgegevens debiteuren**

Het stambestand debiteuren bevat alle relevante gegevens volgens StUF-BG. Verder moet per debiteur de IBAN(s) en mailadres vastgelegd kunnen worden. Het daadwerkelijk vastleggen van stamgegevens debiteuren, inclusief mutaties, vindt plaats via datadistributie uit een gegevensmagazijn (BRP, BHR). Ten aanzien van de stamgegevens moet de Cloudvoorziening voor belastingen de eisen van de externe verslaglegging ondersteunen. In de administratie moet het mogelijk zijn de invorderingsprocedure te starten op een afwijkend adres.

De te genereren output moet via de PIP, MijnOverheid Berichtenbox of E-mail aangeboden en gevolgd kunnen worden. De Cloudvoorziening voor belastingen communiceert realtime, inclusief terugkoppeling, met deze kanalen. Dit omdat binnen de debiteurenadministratie de juiste dagtekening van de output een

belangrijk gegeven is. Als deze communicatiekanalen niet bereikbaar zijn, genereert de Cloudvoorziening voor belastingen de output op papier.

De layout van de output moet eenvoudig door gebruiker aan te passen zijn. De output dient automatisch gekoppeld aan de debiteur en gearchiveerd.

#### **2.1.8.3 Verwerken dagafschriften**

De verwerking van dagafschriften van financiële instellingen moet binnen de Cloudvoorziening voor belastingen digitaal uitgevoerd kunnen worden, waarbij de openstaande vorderingen juist bijgewerkt worden, met inachtneming van de geldende Invorderingswet en leidraad invordering.

De Cloudvoorziening voor belastingen kan de ontvangen bedragen en betalingen (bankrekeningnummer en betalingskenmerk) automatisch koppelen aan de aanslagnummers, inclusief stornoboeking en i-dealbetalingen.

De Cloudvoorziening voor belastingen biedt de mogelijkheid om een codering aan betalingsgedrag te koppelen, waardoor het mogelijk is om in de toekomst te sturen op betalingsgedrag.

#### **2.1.8.4 Automatische incasso**

De Cloudvoorziening voor belastingen moet het betaalinstrument automatische incasso (e-mandate), zowel voor eenmalige en doorlopende machtigingen, aan kunnen. Ontvangen machtigingskaarten van uit de PIP, wijzigingen en intrekkingen moeten middels een geautomatiseerde oplossing (efficiënt in de relevante applicatie verwerkt kunnen worden. De brondocumenten en relevante correspondentie dienen op niveau van de debiteur gearchiveerd en ontsloten te worden. Bij achterstanden ivm. storno boeking moet er automatisch correspondentie volgen voorzien van reden storning. Na de 2<sup>e</sup> storning per aanslag moet ook de incasso automatisch worden verwijderd en de invordering starten volgens het gebruikelijke stramien.

#### **2.1.8.5 Betalingsregeling**

Betalingsregelingen moeten kunnen worden verwerkt in de applicatie, regelingen moeten eenvoudig kunnen worden aangemaakt op aantal termijnen of op termijnbedrag. Bij achterstanden moet er correspondentie volgen, na 2 termijnen achterstand moet de regeling ook automatisch worden verwijderd, volgens de geleden leidraad invordering.

#### **2.1.8.6 Kwijtschelding**

De Cloudvoorziening voor belastingen dient de aanvraag, behandeling en uitspraak van kwijtscheldingsverzoeken gemeentelijke belastingen geautomatiseerd te ondersteunen, gestuurd vanuit de aanvraag. Correspondentie dient na elke processtap automatisch te worden gegeneerd. De applicatie dient te koppelen met het inlichtingenbureau en verwerkt de informatie geautomatiseerd in de applicatie.

De Cloudvoorziening voor belastingen ondersteunt de bezwaar- en beroepsmogelijkheid tegen afgewezen kwijtscheldingsverzoeken gemeentelijke belastingen. Ook dient de applicatie de verwerking van de kwijtgescholden bedragen geautomatiseerd te kunnen verwerken in de debiteurenadministratie. Daarnaast moet per gemeente het kwijtscheldingsbeleid kunnen worden ingeregeld. De invorderingsblokkering voor aanslagen waarvoor een kwijtscheldingsverzoek in behandeling is moet automatisch volgen naar de debiteurenadministratie. Het kwijt te schelden bedrag moet juist worden getoond op de correspondentie.

#### **2.1.8.7 Invordering publiekrechtelijk**

De Cloudvoorziening voor belastingen moet het publiekrechtelijke invordering proces gestuurd ondersteunen, waarbij de werkvoorraden dagelijks eenvoudig inzichtelijk, beheersbaar en te monitoren zijn. De gemeentelijke leidraad invordering is uitgangspunt. De invorderingskosten worden automatisch opgevoerd bij de aanmaak. De Cloudvoorziening voor belastingen ondersteunt de bezwaar- en beroepsmogelijkheid tegen opgelegde vervolgingskosten publiekrechtelijke vorderingen. Blokkering voor invordering van aanslagen moet mogelijk zijn, waarbij inzichtelijk is wat de reden van blokkering is, bijv. Vow, aanmelding schuldhulp etc..

Invorderingsprocessen moeten geautomatiseerd kunnen worden gestart. Onder deze processen:

1. Herinnering
2. Aanmaning
3. Postdwangbevel
4. Alle administratieve beslag mogelijkheden zoals, loonvordering, overheidsvordering, betalingsvordering De koppeling met de via het inlichtingenbureau voor de bepaling van de beslagvrije voet en de modelmededeling moet automatisch op te vragen zijn. Ook de modelmededeling moet gearchiveerd kunnen worden in de applicatie en verstuurd kunnen worden naar de debiteur.
5. Hernieuwd bevel.
6. Beslagmogelijkheden na het hernieuwd bevel via een proces-verbaal, beslag op kenteken RDW, beslag op onroerend goed, aansprakelijkheidsstelling etc.

De correspondentie volgend uit de hierboven genoemde beslagmogelijkheden moeten in te regelen zijn in de applicatie, zodat de correspondentie in de applicatie aangemaakt kan worden en ook gearchiveerd wordt bij de betreffende aanslag of debiteur.

De Cloudoplossing ondersteunt de aanlevering en uitwisseling van gegevens met een externe deurwaarders.

Naast de invorderingsmogelijkheden moeten het ook mogelijk zijn eenvoudig correspondentie voor opgave van openstaande vorderingen per debiteur uit de applicatie te genereren om deze te verstrekken aan bewindvoerders, budgetbeheerders, curatoren etc.

Aantal invorderingsblokkeringen moet legio zijn, invorderingsmaatregelen regelen of via workflow.

#### **2.1.8.8 iDEAL QR-code**

Het moet mogelijk zijn QR-codes voor betaling in/op de correspondentie te plaatsen zodat het nog eenvoudiger is een betaling te verzorgen.

#### **2.1.8.9 Restituties**

De Cloudvoorziening voor belastingen moet terugbetalingen (te veel of ten onrechte betaalde bedragen) vanuit de debiteurenadministratie ondersteunen. Correspondentie (mededeling restitutie) moet geautomatiseerd kunnen worden aangemaakt.

#### **2.1.8.10 Verrekening**

Staat er nog een aanslag open met een verstreken vervaldag, dan moet een te veel ontvangen bedrag eenvoudig verrekend kunnen worden met de betreffende aanslag. Daarvan moet automatisch correspondentie van de verrekening kunnen worden aangemaakt.

#### **2.1.8.11 Oninbaar verklaring**

De Cloudvoorziening voor belastingen moet het oninbaar leiden van openstaande vorderingen ondersteunen, inclusief juiste verantwoording per entiteit via de uitwisseling van journaalposten.

#### **2.1.8.12 Vervaardigen operationele informatie debiteuren**

Vanuit de Cloudvoorziening voor belastingen moet het mogelijk zijn om operationele informatie debiteuren te genereren (zoals overzichten openstaande posten debiteuren, ouderdomsanalyse, volledig en/of deels vereffende posten, status vordering en invordering per relatie en entiteit, uitstel van betaling/betalingsregeling, posten op basis van verantwoording en jaar e.d.). Ook inconsistentie-overzichten met gegevensmakelaar zijn beschikbaar in de Cloudvoorziening. De Cloudvoorziening voor belastingen moet beschikken over een eenvoudige raadpleegfunctie ten aanzien van debiteurgegevens.

### **2.1.9 Aansluiting met LV-WOZ**

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in een koppeling met de LV-WOZ. De verstuurd en ontvangen berichten zijn op detail raadpleegbaar door hiervoor beschikbare software en kunnen eventueel na controle uitval en herstel opnieuw aangeboden worden.

#### **2.1.10 Koppeling met waarderings-applicatie**

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in een real-time koppeling met de Cloudvoorziening 4WOZ. Uitgangspunt hierbij is berichtenverkeer volgens de KING standaarden.

De koppeling werkt in twee richtingen, waardoor de Cloudvoorzieningen voor waardering en belasting steeds dezelfde gegevens hanteren. Uitval in berichten kan eenvoudig worden geraadpleegd en

opgelost. Deze 2 richtingen is door het team in te richten en keuzes in te maken. Data inconsistentie tussen beide applicaties kan worden hersteld door middel van het verzenden en ontvangen van synchronisatieberichten. Het verwerken en generen van XML-berichten gebaseerd op het sector model bij het draaien van het eindejaar kohier moet binnen 48 uur afgerond zijn.

#### **2.1.11 Koppeling met financiële administratie applicatie**

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in een koppeling met de financiële administratie. De Cloudvoorziening voor belastingen dient voor het vastleggen van publiekrechtelijke- en privaatrechtelijke vorderingen, verminderingen en kwijtscheldingen de journalisering ten behoeve van de financiële administratie op ieder gewenst aggregatieniveau (per entiteit te ondersteunen) te kunnen uitvoeren. De op te voeren vervolgingskosten voor de uitgevaardigde publiekrechtelijke vorderingen dienen ook via de journalisering ten behoeve van de financiële administratie per entiteit ondersteund te worden. Het moet mogelijk zijn om de gegevens in belastingen en de financiële administratie te vergelijken tbv controle/verantwoording.

#### **2.1.12 Bezwaar en overige correspondentie**

De Cloudvoorziening voor belastingen kan bezwaren en bijkomende correspondentie digitaal geautomatiseerd verwerken binnen de applicatie. Hierbij maken we onderscheid via welk kanaal het bezwaar is binnengekomen, nl. front-office, post/email, mailbox commerciële WOZ-bureaus (NCNP) bureau.

##### Persoonlijk Internet Pagina (PIP)

Het aanmaken van een bezwaar, het categoriseren, het ontgripen, het geautomatiseerd versturen van de ontvangstbevestiging en het verwerken van de informatie in de cloudvoorziening voor belasting gaat volledig geautomatiseerd.

##### Post/email

Een bezwaarschrift ontvangen via de post wordt door de postkamer gescand en klaargezet om geautomatiseerd door te verwerken naar cloudvoorziening waarna een bezwaar wordt aangemaakt gekoppeld aan de juiste aanslagregel/belastingplichtige.

##### No Cure No Pay

De bezwaren van de commerciële WOZ-bureaus NCNP komen via de mail binnen en een workflow wordt gestart. De extra wensen zijn verder verwoord in het kansendossier.

#### **2.1.13 Workflow bezwaar/beroep**

Het team DOWR-belastingen werkt in een matrixstructuur. DOWR verwacht dat de Cloudvoorziening voor belasting deze wijze van werken ondersteund door een workflow en werkvoorraad per medewerker, waarbij dus duidelijk is wie welke bezwaren moet behandelen en wat de status is van elke bezwaar/beroep.

##### *Communiceren met het waarderingpakket 4 WOZ*

De bezwaren worden realtime volgens het sectormodel uitgewisseld tussen de cloudvoorziening van belastingen en de waarderingsapplicatie 4woz.

##### *DMS-systeem*

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in mogelijkheid om in de applicatie communicatie en documenten met de belastingplichtige op te slaan per processtroom.

##### *Tekstdata integratie*

De Cloudvoorziening voor belastingen biedt de mogelijkheid om correspondentie aan te maken met tekstdata-integratie.

#### **2.1.14 Kwaliteitszorg en stuurinformatie**

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in de mogelijkheid om gegevensanalyse uit te voeren waaruit stuurinformatie is te herleiden. De gegevensanalyse is zelf flexibel te gebruiken en per gemeente in te richten. De stuurinformatie uit de Cloudvoorziening voor belastingen sluit aan bij de kwaliteitszorg die onze toezichthouders (WAKA, accountant etc.) van ons verwachten.

#### **2.1.15 Frontoffice/ KCC**

De Cloudvoorziening voorziet in een oplossing voor het KCC. Het KCC kan in ieder geval de eerste lijn telefonie opvangen, taxatieverslagen mailen, kopie aanslagen versturen, aanslagen inzien en memo's plaatsen. Daarnaast de status van de vordering(en) inzien. Deze mutaties worden aangeboden aan de backoffice applicatie(s) ter geautomatiseerde verwerking. Het frontoffice is ten aanzien van functionaliteiten in te richten op basis van autorisaties.

#### **2.1.16 Persoonlijke internetpagina (PIP)**

De cloudoplossing heeft een persoonlijke internetpagina (PIP) voor personen en bedrijven. De PIP ondersteunt DigiD en E-herkenning voor het inloggen.

De PIP voorziet minimaal in de volgende functionaliteiten:

- Inzien aanslagen voor minimaal 5 jaar
- Inzien taxatieverslagen (ook de aangepaste naar bezwaar).
- Aanvragen betalingsregelingen.
- Inzicht openstaande vorderingen
- Aanvragen kwijtschelding
- Inzicht ledigingen

Alle wijzingen en aanvragen worden gelijk verwerkt in de BackOffice en/of een zaak wordt aangemaakt. Voor extra functionaliteiten wordt verwezen naar het Kansendossier.

#### **2.1.17 Acceptatie en Productieomgeving**

De Cloudvoorziening voor Belastingen levert een acceptatieomgeving en een productieomgeving. Deze 2 omgevingen zijn volledig gescheiden van elkaar.

Kopiëren van de productieomgeving naar de acceptatieomgeving wordt minimaal 2 keer per jaar uitgevoerd door de leverancier.

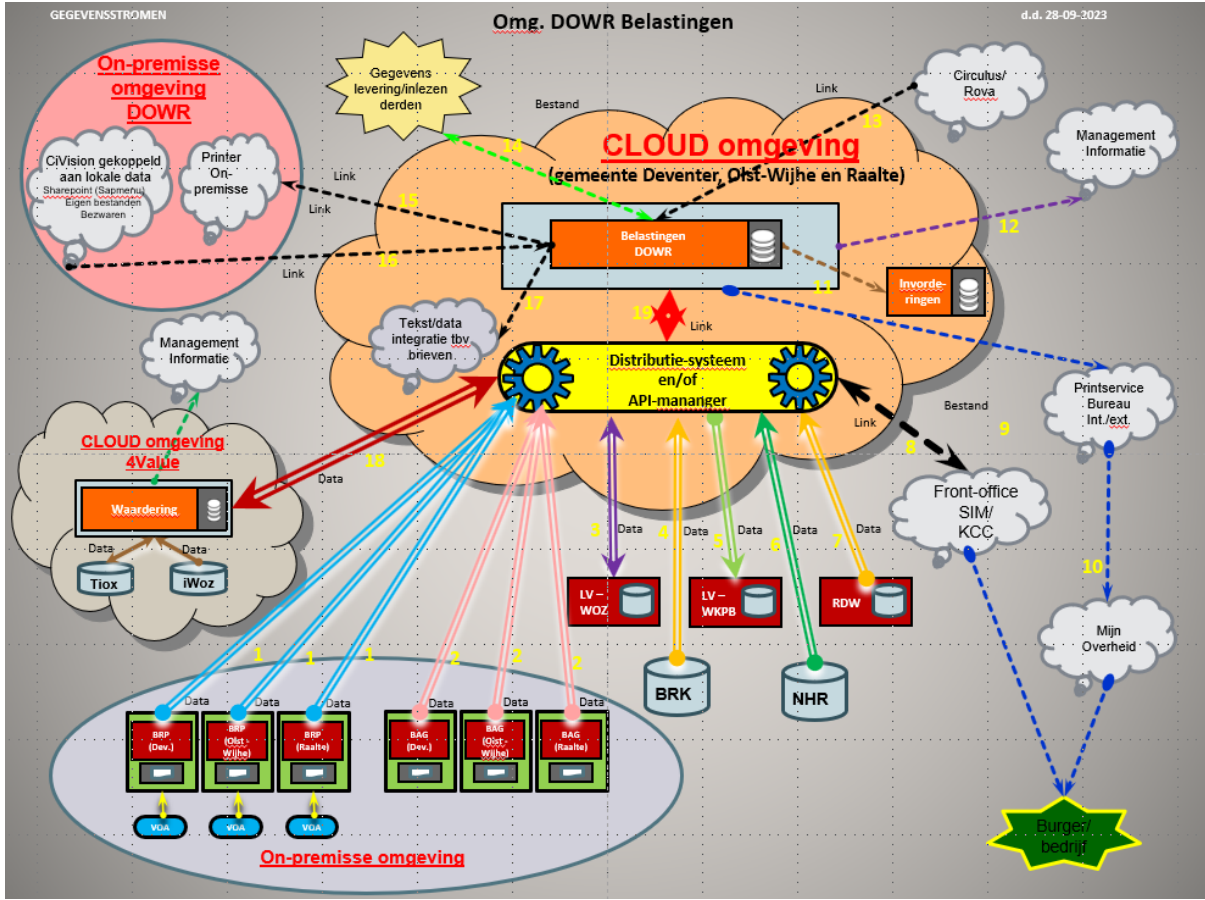
#### **2.1.18 AVG inzage**

De applicatie dient een verzoek van een burger op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te ondersteunen. Met een druk op de knop dienen de gegevens die hierop van toepassing zijn in een rapportage te worden gepubliceerd.



# Bijlage A Ist/Soll

## 1. Huidige proces plaat (IST)



GEGEVENSSTROMEN

### DOWR Belastingen

Legenda code	betekenis
SIM	Persoonlijke Internet Pagina
MKS	Makelaars Suite (CMG, CML, servicebus) van PinkRocade
LV	Landelijke Voorziening
BAG	Basisadministratie Gebouwen en Adressen
BRP	Basis Registratie Personen
WOZ	Wet waardering onroerende zaken
WKPB	Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke Beperking
NHR	Nieuw Handelsregister
BRK	BasisRegistratie Kadaster
RDW	Rijksdienst voor Wegverkeer
VOA	Verzenden, Ontvangen Adressen (Personen): indicaties
Tiox	Externe party tbv waardering
iWoz	Binnenhalen van vraagprijzen
TDI	Tekst Data Integratie



## **De volgende koppelingen worden onderscheiden:**

### **1. Verwerking gegevens BRP**

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de bevolkingsmutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudvoorziening voor belastingen in een eenvoudige workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken.

Ook moet de medewerker de mogelijkheid hebben op VOA-indicaties te kunnen plaatsen.

De 3 gemeentelijke organisaties hebben een aparte BRP-registraties waaraan gekoppeld dient te worden aan de belastingomgeving. Deze belastingomgeving kent een gezamenlijke database en is niet gescheiden per gemeente. Alle BRP-informatie landt in een gezamenlijke database.

### **2. Verwerking gegevens BAG**

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de BAG-mutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudvoorziening voor belastingen in een eenvoudige workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken.

Voor het terugmelden aan de BAG kan er eenvoudige een set met gegevens geproduceerd worden.

De 3 gemeentelijke organisaties hebben een aparte BAG-registraties waaraan gekoppeld dient te worden. Deze belastingomgeving kent een gezamenlijke database en is niet gescheiden per gemeente. Alle BAG-informatie landt in een gezamenlijke database.

### **3. Aanleveren LV-Woz gegevens en controle volledigheid LV-Woz**

De Cloudvoorziening voor belastingen is aangesloten op de LV WOZ. Mutatieverwerking geschiedt op basis van het sectormodel WOZ. Juist voor deze processtroom hanteert DOWR het principe eenmalig muteren meervoudig gebruik. Mutaties worden geautomatiseerd verwerkt. De uitval van digitale processen is eenvoudig inzichtelijk en goed te verwerken via overzichtelijke herstelacties. De belastingomgeving kent een gezamenlijke database en is niet gescheiden per gemeente. Het aanleveren aan de LV-WOZ geschiedt vanuit een gezamenlijke database. Een vergelijkingsmodule tussen de database van de gemeente en de LV WOZ valt onder de werking van de proceslijn en maakt verschillen inzichtelijk en door synchronisatie te herstellen.

### **4. Verwerking gegevens BRK**

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in een realtime geautomatiseerde ophalen en verwerken van de kadastermutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudvoorziening voor belastingen in een eenvoudige workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken. De 3 gemeentelijke organisaties hebben een aparte BRK-registraties waaraan gekoppeld dient te worden. Deze belastingomgeving kent een gezamenlijke database en is niet gescheiden per gemeente. Alle BRK-informatie landt in een gezamenlijke database.

### **5. WKPB**

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in een administratie voor de objecten die vallen onder de WKPB en een koppeling met de LV WKPB.

### **6. Verwerking gegevens NHR**

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de NHR-mutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudvoorziening voor belastingen in een workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken.

De 3 gemeentelijke organisaties hebben een aparte NHR-registraties waaraan gekoppeld dient te worden. Deze belastingomgeving kent een gezamenlijke database en is niet gescheiden per gemeente. Alle NHR-informatie landt in een gezamenlijke database.

## **7. Parkeren**

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in een geautomatiseerde verwerking van bestanden met naheffingsaanslagen parkeerbelastingen. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van een koppeling met de RDW om de actuele subjectinformatie op te halen.

De naheffingsaanslagen parkeerbelastingen wordt ingelezen vanuit het pakket BrickYard.

## **8. Front-office/KCC/PIP**

Als algehele schil boven de Cloudvoorzieningen (waardering, belastingen en invordering) is een frontofficeapplicatie beschikbaar die het KCC kan raadplegen. Deze applicatie is in te richten op diverse verdieping niveaus. Het KCC kan in ieder geval de eerste lijn telefonie opvangen, taxatieverslagen mailen, aanslagen inzien en memo's plaatsen. Daarnaast de status van de vordering(en) inzien, wijziging bankrekening en machtigingskaarten automatische incasso doorvoeren. Deze mutaties worden aangeboden aan de backoffice applicatie(s) ter geautomatiseerde verwerking.

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in het Persoonlijke Internet Pagina(PIP) waarop de burger en ondernemer kan inloggen (DiGiD).

## **9. Print-service bureau (zowel intern als extern)**

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in het leveren van bestand aan zowel intern als extern print-service bureau. Bestand met aanslagen, bestand met verminderingen en bestand met kwijtscheldingen als eventueel andere bestanden.

## **10. Mijn Overheid**

Vanuit de applicatie worden er bestanden met aanslagen of verminderingen aangeboden aan Mijn Overheid zodat deze zichtbaar zijn in Mijn Overheid. Ook moet dit zichtbaar zijn binnen de applicatie.

## **11. Aanleveren gegevens aanslag/vermindering/kwijtschelding/uitstel van betaling aan invorderingsapplicatie**

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in het leveren van bestanden met gegevens van aanslagen, verminderingen en uitstel van betaling zodat deze verwerkt kunnen worden in invorderingsapplicatie.

## **12. Leveren managementinformatie**

De Cloudvoorziening voorziet in het genereren van taakspecifieke managementinformatie. Het betreft hier managementinformatie voor de uitvoering van de werkprocessen, voortgangsrapportages en rapportages naar Waarderingskamer. Daarnaast informatie voor derden, denk aan accountantscontrole en afvalverwerkers.

## **13. Verwerking gegevens afval**

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de gegevens van de afvalverwerkers ROVA en Circulus.

In de huidige situatie zijn de gegevens over de ledigingen bij Circulus opgenomen in de applicatie. Voor de ledigingen Rova is het ook een wens om deze op te nemen en/of eenvoudig te raadplegen.

## **14. Gegevens leveren/inlezen derden**

Er kan op eenvoudige wijze een extract van verschillende bestanden gegenereerd en ingelezen worden. Dit kan via .XLSX of .CSV. Denk hierbij aan terrasvergunningen t.b.v. de precario, marktgelden, begraafplaatsen en havengelden. Uitbreiding import/export op andere onderdelen in proces. Denk aan pandrelaties.

## **15. Printen vanuit de applicatie op de printers binnen de 3 gemeentelijke organisaties**

De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in de mogelijkheid om te kunnen printen op de on-premise aanwezige printers binnen de 3 gemeenten op 3 locaties.

## **16. Koppelen van lokale data binnen de applicatie (SharePoint/Eigen bestanden)**

De mogelijkheid om bestanden te uploaden in een DMS binnen de Cloud omgeving.

**17. Brieven/aanslagen kunnen printen met gegevens uit de applicatie.**

De Cloudvoorziening voor belastingen moet beschikken over een werkende tekstdata integratie. Als dit in een aparte omgeving wordt aangeboden, dan moet dit ook in de Cloud omgeving zijn en beheerd worden door de leverancier.

**18. WOZ-berichtenverkeer met waarderingsapplicatie**

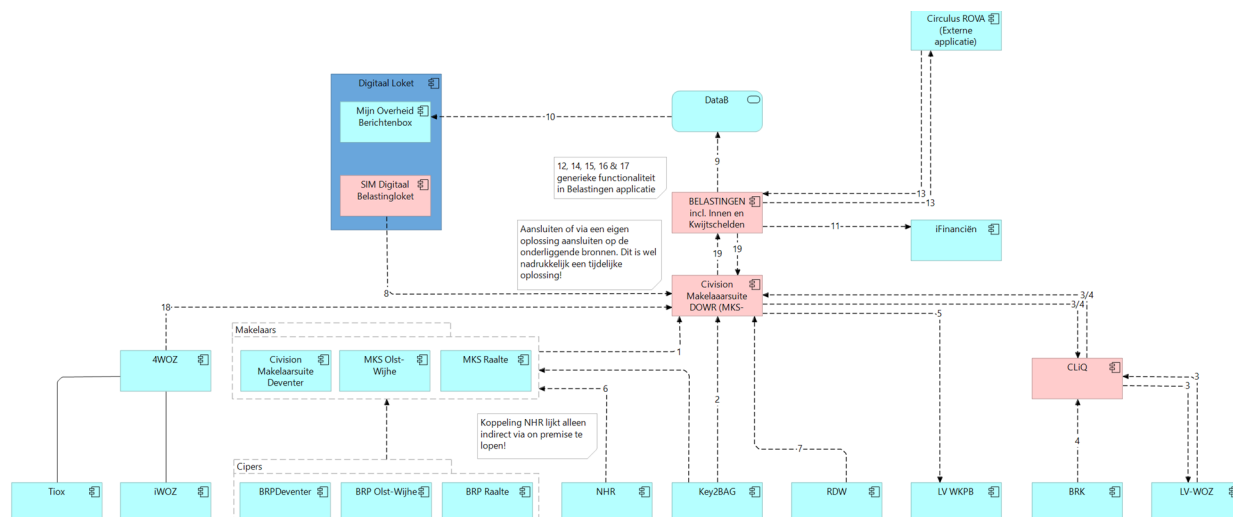
De Cloudvoorziening voor belastingen voorziet in een realtime koppelingen tussen belastingenapplicatie en waarderingsapplicatie 4Value van xxlInc. Deze koppeling is gebaseerd op het WOZ-berichtenverkeer (binnengemeentelijk berichtenverkeer) en gebaseerd op het sectormodel Woz. Deze koppeling moet "lopen" via een distributiesysteem. Voor de toekomst is de voorkeur is om deze koppeling te laten lopen op basis van API's.

**19. Distributiesysteem en/of Api-manager**

Voor het onderhouden van basisgegevens (personen, bedrijven), is er een distributiesysteem waarin het ontvangen van mutaties wordt geleverd en doorgegeven aan de belasting applicatie. Voor de aansluiting wordt gebruik gemaakt van de meest actuele StUF-BG versie. Wens is dat de distributie in de toekomst overgenomen wordt door een API-manager. Gefaseerd is bespreekbaar.

Leverancier moet met een oplossing komen om aan te sluiten op de, op dat moment, aanwezige omgeving. Dit kan zijn de 3 makelaars van PRLG van de betreffende gemeenten (on-premisse) of een MGM (Multi Gemeente Makelaar) van PRLG (cloud).

## 2. Gewenst proces (Soll)



De rood gemarkeerde componenten zijn onderdeel van de aanbesteding.

Alle koppelingen beschreven in de IST-situatie dienen door de inschrijver gerealiseerd te worden.

## Bijlage B Aansluitvoorwaarden DOWR-I

### 2.1 Specifieke kaders van de oplossingsrichting

Aspect	Nr.	Beschrijving van de eis/wens
<b>Koppelingen en koppelvlakken</b>	1.	Cloudoplossing voor Belastingen voldoet, daar waar van toepassing, aan de GEMMA-standaarden welke zijn gepubliceerd op: <a href="https://www.gemmaonline.nl/index.php/Overzicht_standarden">https://www.gemmaonline.nl/index.php/Overzicht_standarden</a> Cloudoplossing voor Belastingen voldoet ook aan de verplichte standaarden welke voortvloeien uit de 'pas toe of leg uit'- lijst van Forum standaardisatie welke zijn gepubliceerd op <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/openstandaarden/verplicht">https://www.forumstandaardisatie.nl/openstandaarden/verplicht</a>

### 2.2 Overige kaders en technische aansluitvoorwaarden

Aspect	Nr.	Beschrijving van de eis/wens
<b>Algemeen</b>	2.	Cloudoplossing voor Belastingen wordt als Software as a Service geleverd en is te benaderen/ gebruiken zowel op desktop- en laptop- computers, en is indien nodig van een responsive design voorzien. Cloudoplossing voor Belastingen wordt middels het Internet ontsloten. (GGI-Netwerk kan een alternatief zijn, maar vereist nadere afstemming).
	3.	Cloudoplossing voor Belastingen wordt onder de verantwoordelijkheid van leverancier gehost.
	4.	De functionele behoefte van DOWR wordt door Cloudoplossing voor Belastingen ingevuld middels configuratie van Cloudoplossing voor Belastingen en vereist géén aanpassing van de Programmacode van Cloudoplossing voor Belastingen.
	5.	Iedere App behorende bij het systeem is ontwikkeld voor browseronafhankelijk gebruik en ondersteunt in ieder geval de door browserleveranciers ondersteunde versies van Microsoft Edge en Google Chrome.
	<b>Gebruiksvriendelijkheid</b>	6.
7.		De schermen (invoer, raadpleeg en beheer) zijn overzichtelijk, duidelijk en eenvoudig opgezet, waardoor de meest voorkomende handelingen intuïtief uitgevoerd kunnen worden.
8.		De navigatie en bediening van Cloudoplossing voor Belastingen is eenduidig. Dat wil zeggen dat deze op elke plaats binnen Cloudoplossing voor Belastingen op dezelfde wijze gebruikt en gedefinieerd zijn.

	9.	Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in een gebruikersinterface met de mogelijkheid tot 'help'-ondersteuning voor gebruikers.
<b>Technische aansluitvoorwaarden</b>	10.	Verbindingen vanuit de leverancier naar opdrachtgever worden geïnitieerd vanaf vooraf gedefinieerde publieke IP-adressen. Op basis van deze source adressen verschaft opdrachtgever toegang tot interne diensten.
	11.	De verbindingen vanuit de leverancier naar opdrachtgever dienen op basis van DNS-naam tot stand te worden gebracht. Dit in verband met het beperkt aantal beschikbare publieke IP-adressen.
	12.	Opdrachtgever geeft bij de leverancier aan op welke DNS-naam de verbinding geïnitieerd dient te worden.
	13.	Koppelingen tussen Leverancier en opdrachtgever kunnen enkel tot stand gebracht worden via een beveiligde https-verbinding.
	14.	Voor de beveiliging van https-verbindingen wordt minimaal gebruik gemaakt van een SSL-certificaat van het type SHA-256. Een hogere SHA-2 bit-lengte dan 256 kan in overleg toegepast worden. De sleutellengte dient 2048-bit te zijn.
	15.	Voor de beveiliging van https-verbindingen wordt minimaal gebruik gemaakt van TLS 1.2. Oudere versies worden niet ondersteund.
	16.	De opdrachtgever dwingt in bepaalde situaties het gebruik van sterke authenticatie af. <i>(Technisch betreft dit Azure AD Conditional Access &amp; Multi-Factor Authentication en staat in relatie tot de SAML 2.0 en/of OAuth 2.0. Eis; deze is verder op te vinden in dit document).</i> De leverancier dient deze methode van sterke authenticatie te ondersteunen. Of Cloudoplossing voor Belastingen dient zelf te voorzien in een 2FA/MFA oplossing.
	17.	Cloudoplossing voor Belastingen voldoet bij oplevering aantoonbaar aan de normen en eisen die in de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) zijn vastgelegd, inclusief de daaruit voortvloeiende bescherming van persoonsgegevens.
<b>Informatie-veiligheid</b>	18.	Leverancier zal jaarlijks een audit laten uitvoeren door een daartoe gelicenseerde externe partij op de dienstverlening van opdrachtgever. Deze audit richt zich met name op het nakomen van de afspraken omtrent beveiliging en privacy en op kwetsbaarheden. De kosten voor deze audit zijn een integraal onderdeel van de offerte.
	19.	Opdrachtgever treedt op als IdP (Identity Provider). Cloudoplossing voor Belastingen treedt op als SP (Service Provider) en dient voor authenticatie terug te koppelen op basis van SAML 2.0 en/of OAuth 2.0 naar opdrachtgever. Leverancier is verplicht gebruik te maken van deze koppeling.

20.	De federatie voor de authenticatie tussen de Cloudvoorziening voor belastingen en opdrachtgever mag niet resulteren in het synchroniseren van wachtwoorden.
21.	Een medewerker van opdrachtgever, hoeft zich slechts eenmalig aan te melden bij de Identity Provider (Single Sign-On). Cloudoplossing voor Belastingen dient hier notie van te hebben en de medewerker niet nogmaals om inloggegevens te vragen. Het gebruik van IdP initiated SSO is niet toegestaan.
22.	De volgende acties van medewerkers van opdrachtgever dienen gelogd te worden en herleidbaar te zijn naar natuurlijke personen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het muteren van data;</li> <li>- Het exporteren van data: Ook data die Cloudoplossing voor Belastingen verlaat en daarmee niet meer getraceerd kan worden dient gelogd te worden. Voorbeelden hiervan zijn het al dan niet automatisch versturen van e-mail, het maken van data-dumps en het uitwisselen van data met andere systemen;</li> <li>- Het verwijderen van data.</li> </ul>
23.	De log-regels dienen minimaal de volgende informatie weer te geven: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de gebeurtenis;</li> <li>- de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon;</li> <li>- het gebruikte apparaat;</li> <li>- het resultaat van de handeling;</li> <li>- een datum en tijdstip van de gebeurtenis.</li> </ul>
24.	Opdrachtgever verwerkt gelogde informatie op vaste tijden in haar SIEM-systeem. Het opvragen van de informatie dient automatisch uitgevoerd te kunnen worden zonder dat daar bij de leverancier handmatige acties aan verbonden zijn. Eventueel kan de informatie ook op gezette tijden op voldoende wijze beveiligd naar opdrachtgever worden verstuurd.
25.	Logbestanden dienen als leesbare tekst opgeslagen te worden in een standaardformaat zoals XML of CSV. Ieder bestand dient te zijn voorzien van informatie die een beschrijving geeft van de data in het bestand.
26.	Het is niet toegestaan gevoelige informatie zoals persoonsgegevens, anders dan de gebruikersnaam of het gebruikers ID, op te slaan als gelogde informatie.
27.	Leverancier dient log informatie ook zelf veilig te stellen. Tevens dient leverancier te garanderen dat log informatie ouder dan 3 jaar verwijderd wordt.
28.	Wanneer leverancier gebruik maakt van een shared omgeving, is de data van opdrachtgever niet te benaderen door derden die dezelfde shared omgeving gebruiken.

	29.	Cloudoplossing voor Belastingen biedt de mogelijkheid voor het instellen van meerdere autorisatieniveaus, waardoor inzage of mutatie van gegevens voor medewerkers van opdrachtgever beperkt of uitgebreid kan worden afhankelijk van de taak/functie/rol waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in te zien of te wijzigen.
	30.	Cloudoplossing voor Belastingen is in staat een totaaloverzicht te presenteren waarop de autorisaties per functie(groep) weergegeven worden.
<b>Stabiliteit en continuïteit</b>	31.	Cloudoplossing voor Belastingen beschikt over een adequate back- up voorziening die aansluit bij de gestelde eisen ten aanzien van RPO en RTO. Leverancier voert periodiek restore-testen uit om te controleren of de back-ups consistent en herstelbaar zijn.
	32.	Leverancier beschikt minimaal over een gescheiden acceptatie- en productieomgeving. Wijzigingen in de ene omgeving mogen geen invloed hebben op het functioneren van de andere omgeving.
	33.	De Cloudoplossing voor belastingen is Multi-user en faciliteert dat meerdere users in dezelfde werkbak kunnen werken.
	34.	De acceptatie- en productieomgeving worden aan de gelijknamige omgevingen binnen opdrachtgever gekoppeld. Wijzigingen aan de kant van opdrachtgever zullen altijd eerst in de acceptatieomgeving doorgevoerd worden, waarna getest kan worden of Cloudoplossing voor Belastingen, inclusief de diverse koppelingen, nog naar behoren werkt.
<b>Data</b>	35.	Alle relevante documenten en (meta)data die betrekking hebben op aanvraag, mutatie, verlenging of beëindiging van een product/dienst worden opgeslagen.
	36.	Opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van de data in Cloudoplossing voor Belastingen.
	37.	Cloudoplossing voor Belastingen beschikt over interoperabele (open standaarden) exportformaten voor alle gegevens die opgeslagen zijn in Cloudoplossing voor Belastingen, zodat de data beschikbaar en toegankelijk is voor opdrachtgever.
	38.	Op verzoek van de opdrachtgever zal de leverancier binnen 3 dagen alle data op een leesbare manier exporteren naar opdrachtgever, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel.
	39.	Leverancier verleent na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst kosteloos en onvoorwaardelijk medewerking aan een exit-strategie. Na gunning wordt de inhoud van deze strategie gezamenlijk vastgesteld door opdrachtgever en leverancier.



	40.	Leverancier dient de data na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst via interoperabele (open standaarden) exportformaten op verzoek van opdrachtgever beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te
--	-----	--

		werken aan de migratie van de data naar een nieuw Belastingapplicatie. Leverancier garandeert hierbij de volledigheid van de data. Na migratie of levering van de data, dient leverancier op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van haar systemen en deze te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens.
--	--	--

## 2.3 Technische werkomgeving

De ICT-omgeving van DOWR kan globaal als volgt worden gekenmerkt:

Binnen DOWR wordt gebruik gemaakt van een werkplek gebaseerd op de moderne werkplek zoals Microsoft die aanbiedt, waarbij gebruik gemaakt wordt Exchange Online, SharePoint Online en Teams. Op dit moment werken medewerkers op een Windows 10 client aangeboden via een VDI-concept. Medewerkers beschikken over een recente laptop voorzien van Windows 10 en centraal beheerd via Microsoft Intune. Primair worden alle applicaties nog aangeboden via de VDI-werkplek, en enkel de Microsoft Teams applicatie is beschikbaar op de lokale laptop tbv video vergaderen/bellen.

DOWR werkt ernaar toe om meer applicaties naar de laptop te brengen, zoals de volledige Microsoft Office suite, en het aanbieden van SaaS-applicaties. Maar op dit moment is nog niet bekend wanneer dit beschikbaar zal zijn.

## Bijlage C Opties/Kansen dossier

In de uitwerking van de kansen is de totaalprijs (inclusief evt. eenmalige ontwikkelingskosten en structurele) per proces opgenomen en dient helder te zijn wat de verwachte inspanning omvat vanuit de gemeente. Uitgangspunt is dat de aangeboden kans, indien gemeente Deventer besluit deze af te nemen, maximaal binnen één jaar na livegang van het Cloudoplossing voor belastingen werkend opgeleverd moet kunnen worden.

De volgende kansen worden door de DOWR-belastingsamenwerking onderkend (zie hiervoor ook de verwijzing in de selectieleidraad:

### 1. Persoonlijke Internet Pagina (PIP)

In Hoofdstuk 2 van dit document zijn de minimale eisen beschreven voor de PIP. Opdrachtgever wenst extra functionaliteit in de PIP. Inschrijver dient duidelijk aan te geven of onderstaande functionaliteiten geleverd kunnen worden en hoe de gegevens in de backoffice worden verwerkt.

De functionaliteiten zijn:

- Aanvragen en intrekken automatische incasso via e-mandate;
- Inzicht in lopende zaakdossiers;
- Alle belasting communicatie verstuurt naar de burger/bedrijf (verminderingsbrieven, uvb)
- Betalen van de vorderingen via I-Deal
- Invullen huur-inlichtingenformulier
- Invullen koop-inlichtingenformulier
- Aangifte diverse processtromen belastingen (bijv, toeristenbelastingen)
- De KCC-medewerker kan dmv een knop de PIP zien van de burger.
- 

Eventuele extra functionaliteiten mag inschrijver zeker ook aandragen. Hierbij dient duidelijk beschreven te worden wat de extra functionaliteit inhoudt en hoe de gegevens worden verwerkt in de backoffice-applicatie.

### 2. Procesondersteuning Commerciële WOZ-bureaus (NCNP)

In hoofdstuk 2 van dit document zijn de minimale eisen beschreven voor de commerciële WOZ-bureaus. Inschrijver dient duidelijk te beschrijven welke extra functionaliteiten hij kan aanbieden om het proces van bezwaren, horen en inboeken van data van commerciële WOZ-bureaus zo optimaal mogelijk denkt te ondersteunen. Uitgangspunt hierbij is de minimale tussenkomst van menselijk handelen.

### 3. Printservice

Opdrachtgever wil gebruik maken van een PrintService Bureau voor het printen van al haar aanslagen en documenten. Beschrijf duidelijk hoe Cloudoplossing voor Belastingen koppelt met het Printservicebureau en maak inzichtelijk wat de kosten zijn inclusief de kosten van het Printservicebureau voor het printen en versturen van de documenten via post of Mijn Overheid. Mogelijke andere aanvullende diensten mogen ook zeker aangeboden worden (bijv. inkijken aanslagen en taxatieverslagen).

# Selectie Cloudoplossing voor Belastingen

## Mededingingsprocedure met onderhandelingen

### SELECTIELEIDRAAD

Gemeente Deventer, mede namens gemeenten Raalte en Olst-Wijhe ('DOWR')

Publicatienummer

**Nummer**

Status

**Status**

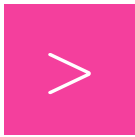
Versie

V 20231002-2

Datum

2 oktober 2023

Sluitingsdatum: 20 november 2023



# Inleiding

**Deze Selectieleidraad hoort bij de mededingingsprocedure met onderhandeling, als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet, van gemeente Deventer.**

**De Opdracht betreft het op basis van gebruiksrechten ter beschikking stellen, de (basis)inrichting, implementatie, (data)migratie en het beheer van een Cloudoplossing voor Belastingen ter uitvoering c.q. ondersteuning van alle gemeentelijke belastingen binnen de (drie) ‘DOWR-gemeenten’.**

**De gemeente Deventer treedt bij deze aanbesteding op als aanbestedende dienst, mede namens de gemeenten Raalte en Olst-Wijhe. De drie gemeenten gezamenlijk worden in deze aanbesteding aangeduid als DOWR-gemeenten of als DOWR.**

**Geïnteresseerde leveranciers kunnen zich op basis van deze Selectieleidraad aanmelden als Gegadigde. Gegadigden dienen daartoe een Aanmelding in te dienen conform de instructies als verwoord in deze Selectieleidraad.**

**De uiterste datum en tijd voor het indienen van een Aanmelding is 20 november 2023 om 12.00 uur Nederlandse tijd.**

## 1

**BEGRIPPEN**

## 2

**ALGEMEEN**

2.1	<b>Aanbestedende dienst</b>	9
2.2	<b>Planning</b>	9
2.3	<b>DOWR</b>	10

## 3

**AANBESTEDINGSKADER**

3.1	<b>Aanleiding</b>	11
3.2	<b>Varianten</b>	11
3.3	<b>Kennisoverdracht</b>	11
3.4	<b>Visie op Sourcing</b>	12
3.5	<b>Opdracht</b>	12
3.5.1	Doelstellingen	12
3.5.2	Procesmodel en processen	12
3.5.3	Kengetallen	12
3.5.4	Scope van de Opdracht en verplichte kaders	13
3.5.5	Opties/Kansen	15
3.5.6	Regie	16
3.6	<b>Overeenkomst en looptijd</b>	18
3.7	<b>Social return</b>	19

## 4

**ALGEMENE VOORSCHRIFTEN**

4.1	<b>Algemeen</b>	20
4.2	<b>Aanbestedingsprocedure en procesgang</b>	20
4.3	<b>Voorwaarden</b>	22
4.3.1	Keuze aanbestedingsprocedure	22
4.3.2	Elektronische communicatie via TenderNed	22
4.3.3	Communicatie met betrekking tot deze aanbesteding	22
4.3.4	Vergoeding	22
4.3.5	Voorbehoud	23
4.3.6	Vragenronde	23
4.3.7	Onvolkomenheden, procedurefouten, onduidelijkheden en (tegen)strijdigheden	23
4.3.8	Klachtenprocedure	24
4.3.9	Volledigheid en indienen Aanmelding	25
4.3.10	Intellectueel eigendom, geheimhouding, publiciteit en taal	26
4.3.11	Sluitingsdatum voor Aanmeldingen	26
4.3.12	Voorschriften betreffende de wijze van indiening van de Aanmelding	26
4.4	<b>Beoordeling van de Aanmeldingen</b>	27
4.5	<b>Herstel van fouten en omissies, verduidelijking</b>	27
4.6	<b>Aanmelding door een combinatie</b>	27
4.7	<b>Aanmelden met beroep op derde(n)</b>	28
4.8	<b>Subcontractors</b>	28
4.9	<b>Positie van rechthebbenden</b>	28

## 5

**SELECTIEPROCEDURE**

<b>5.1</b>	<b>Beoordeling van het Aanmelding</b>	<b>30</b>
<b>5.2</b>	<b>Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen</b>	<b>30</b>
<b>5.3</b>	<b>Selecteren Gegadigden</b>	<b>30</b>
<b>5.4</b>	<b>Bekend maken resultaat beoordeling</b>	<b>31</b>
<b>5.5</b>	<b>Opvragen bewijsmiddelen</b>	<b>31</b>

## 6

**EISEN TEN AANZIEN VAN DE GEGADIGDE**

<b>6.1</b>	<b>Uitsluitingsgronden</b>	<b>32</b>
6.1.1	Verplichte Uitsluitingsgronden	33
6.1.2	Facultatieve Uitsluitingsgronden	33
6.1.3	Bewijsmiddelen	33
<b>6.2</b>	<b>Geschiktheidseisen</b>	<b>33</b>
6.2.1	Financiële en economische draagkracht	33
6.2.2	Technische bekwaamheid	34
<b>6.3</b>	<b>Verificatie Uniform Europees Aanbestedingsdocument</b>	<b>36</b>

## 7

**SELECTIECRITERIA**

<b>7.1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>37</b>
<b>7.2</b>	<b>Aanvullende competenties</b>	<b>38</b>
<b>7.3</b>	<b>Vragen</b>	<b>39</b>

## 8

**OVERZICHT BIJLAGEN**

<b>8.1</b>	<b>Lichtblauwdruk SOLL Processen</b>	<b>42</b>
<b>8.2</b>	<b>Uitgangspunten Service Level Agreement</b>	<b>42</b>
8.2.1	Minimale uitgangspunten	42
8.2.2	Begrippenlijst SLA	46
8.2.3	Prioritering	48
8.2.4	Standaardwijzigingen	49
<b>8.3</b>	<b>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</b>	<b>49</b>
<b>8.4</b>	<b>Formulier voor het stellen van vragen</b>	<b>49</b>
<b>8.5</b>	<b>Referentiesjabloon</b>	<b>49</b>
<b>8.6</b>	<b>Social Return</b>	<b>49</b>

## 1

## BEGRIPPEN

# Begrippen

Aanbestedende dienst	Gemeente Deventer, mede namens de gemeenten Olst-Wijhe en Raalte. Gemeente Deventer treedt op als Aanbestedende dienst en zal als zodanig tevens 'partij' bij de te sluiten Overeenkomsten zijn.
Aanmelding	Het document waarin een geïnteresseerde Gegadigde te kennen geeft deel te willen nemen aan deze Europese aanbesteding, vergezeld van alle documenten die Gegadigde aanbiedt ter beantwoording van het gestelde in deze Selectieleidraad.
Aw	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen. Deze wet is op 8 november 2012 gepubliceerd in het Staatsblad nummer 542 en per 1 juli 2016 gewijzigd in verband met implementatie van de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.
Beschrijvend Document	Het document dat de functionele behoeftestelling van DOWR verwoordt. Het Beschrijvend Document (DBD) wordt naar de geselecteerde Inschrijvers gezonden voor het maken van een Inschrijving.
Bijlage(n)	Document(en) dat (die) in en/of bij de Selectieleidraad is (zijn) gevoegd. Deze Bijlagen vormen een onlosmakelijk onderdeel van de Selectieleidraad.
Cloudoplossing voor Belastingen	De op basis van de functionele behoeftestelling van DOWR door Leverancier geconfigureerde applicatie(s) die door Leverancier op veilige wijze <u>via het internet</u> bij DOWR word(t)(en) aangeboden en beheerd.
Gegadigde	Iedere onderneming, samenwerkingsvorm (combinatie), of hoofdaannemer in samenwerking met Subcontractors die een Aanmelding indient of voornemens is een Aanmelding in te dienen om in aanmerking te komen voor deelname aan de onderhandelingsfase van deze Europese aanbesteding.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium in deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch

	meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in het Beschrijvend Document nader uitgewerkt.
Inschrijver	De Gegadigde die met toepassing van de selectieprocedure, zoals beschreven in deze Selectieleidraad, door Aanbestedende dienst is geselecteerd voor deelname aan de onderhandelingsfase. De geselecteerde Gegadigden ("Inschrijvers") ontvangen daartoe van Aanbestedende dienst het Beschrijvend Document.
Inschrijving	De 'voorlopige' en daarna 'definitieve' aanbieding die Inschrijvers op basis van het Beschrijvend Document indienen.
Leverancier	De Inschrijver aan wie Aanbestedende dienst de Opdracht gunt c.q. heeft gegund.
Minimumvereisten	De minimale vereisten waaraan een Gegadigde dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan de onderhandelingsfase van de deze aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de vragen en geanonimiseerde antwoorden op vragen van (potentiële) Gegadigden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Selectieleidraad en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Selectieleidraad en prevaleert boven de bepalingen van de Selectieleidraad. Indien er meer Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de Nota's van Inlichtingen het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.
Opdracht	De opdracht tot het op basis van toegangs- c.q. gebruiksrechten ter beschikking stellen van een Cloudoplossing voor Belastingen, ten behoeve van de uitvoering c.q. ondersteuning van alle belastingprocessen binnen de (drie) 'DOWR-gemeenten'. De Opdracht is op 20 oktober 2023 aangekondigd op TenderNed met referentienummer xxxxxx en nader omschreven in paragraaf 3.5 van deze Selectieleidraad. De Opdracht wordt in GIBIT2020 aangeduid met ICT Prestatie, waarbij de definitie van artikel 1.15 <sup>1</sup> van GIBIT door bovenstaande definitie wordt vervangen.
Overeenkomsten	De juridische voorwaarden die op de uitvoering van de Opdracht van toepassing zullen zijn. De juridische voorwaarden worden in de volgende fase van deze aanbestedingsprocedure verwoord in een concept Overeenkomst en een concept Verwerkersovereenkomst. Als bijlage bij de Overeenkomst zal een Service Level Agreement (SLA) worden gevoegd. De SLA wordt door de Inschrijvers als onderdeel van hun in te dienen Inschrijving opgesteld (tijdens de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure). Onderdeel van de Overeenkomsten zijn tevens de GIBIT2020-

<sup>1</sup> Zie artikel 1.15 GIBIT2020: [Artikelen \(vng.nl\)](https://www.vng.nl/artikelen)



	<p>voorwaarden (voor zover bepalingen daarvoor in de Overeenkomst niet buiten toepassing worden verklaard) die eveneens als bijlagen bij de Overeenkomst zullen worden gevoegd.</p> <p>Met de als nummer twee in de aanbestedingsprocedure geëindigde Inschrijver zal een Wachtkamerovereenkomst worden aangegaan. De Wachtkamerovereenkomst is geldig zolang Aanbestedende dienst niet tot integrale Acceptatie<sup>2</sup> van de (basis)inrichting, implementatie én (data)migratie van de Cloudoplossing voor Belastingen is overgegaan.</p>
Selectiecriteria	Criteria die, indien nodig, na de toetsing van de Aanmelding aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten worden gebruikt om het aantal geselecteerde Gegadigden/Inschrijvers te beperken tot drie.
Selectieleidraad	Dit document met Bijlagen, met daarin een beschrijving van en toelichting op de organisatie van de DOWR-gemeenten, de scope van de Opdracht, de te volgen procedure, de Uitsluitingsgronden, de wijze waarop Gegadigden hun geschiktheid dienen aan te tonen (de Minimumvereisten) en de van toepassing zijnde Selectiecriteria.
Subcontractor	Een onderneming die niet zelfstandig een Aanmelding voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure indient, maar zich op verzoek van een Gegadigde als onderaannemer bij Gegadigde aansluit.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.
Wachtkamerovereenkomst	De overeenkomst die met de op basis van de beoordeling van de ingediende (definitieve) Inschrijvingen op basis van het Gunningscriterium als tweede geëindigde Inschrijver wordt aangegaan. Doel van de Wachtkamerovereenkomst is dat de Inschrijving van de als tweede geëindigde Inschrijver gedurende de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst gestand blijft. Indien Aanbestedende dienst niet tot integrale Acceptatie van de (basis)inrichting, implementatie én (data)migratie van de Cloudoplossing voor Belastingen overgaat, en op basis daarvan tot eenzijdige ontbinding c.q. beëindiging van de gesloten Overeenkomsten overgaat, komt de als nummer twee geëindigde Inschrijver alsnog voor gunning van de Opdracht in aanmerking en kunnen de Overeenkomsten opnieuw (zonder wezenlijke wijzigingen) worden aangegaan.

**TABEL 1: BEGRIPPEN**

## LEESWIJZER

In deze Selectieleidraad wordt achtereenvolgens ingegaan op het onderwerp van de aanbesteding en de te volgen procedure. In hoofdstuk 2 wordt de organisatie van DOWR beschreven. Hoofdstuk 3 beschrijft de doelstellingen van de Opdracht en keuze van de aanbestedingsprocedure. Hoofdstuk 4 beschrijft de algemene voorschriften en hoofdstuk 5 gaat in op de selectieprocedure. Hoofdstuk 6 beschrijft de Eisen ten aanzien van de gegadigden. Hoofdstuk 7 gaat in op de Selectiecriteria. In hoofdstuk 8 zijn de Bijlagen benoemd en/of toegevoegd.

<sup>2</sup> Zie artikel 1.1 GIBIT2020: [Artikelen \(vng.nl\)](https://www.vng.nl)

# 2

## ALGEMEEN

<b>2.1</b>	<b>Aanbestedende dienst</b>	<b>9</b>
<b>2.2</b>	<b>Planning</b>	<b>9</b>
<b>2.3</b>	<b>DOWR</b>	<b>10</b>

# Algemeen

## 2.1 AANBESTEDENDE DIENST

Voor u ligt de Selectieleidraad voor de Europese aanbesteding 'Selectie Cloudoplossing voor Belastingen' ten behoeve van de DOWR-gemeenten.

Als Aanbestedende dienst voor deze Europese aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Opdracht treedt namens DOWR op:

Gemeente Deventer  
Mw. Antonique Hamaker, Directeur  
Grote Kerkhof 1  
7411 KT Deventer  
[www.deventer.nl](http://www.deventer.nl)

Aanbestedende dienst wordt voor de uitvoering van deze Europese aanbesteding ondersteund door:

EMTIO  
Contactpersoon: Joop Schuilenburg  
Vlasakker 35  
3124 AJ Schiedam  
[www.emtio.nl](http://www.emtio.nl)

## 2.2 PLANNING

Periode / datum	Event
-----------------	-------

Periode / datum	Event
20 oktober 2023	Aankondiging op TenderNed en start aanbestedingsprocedure
3 november 2023, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd voor het stellen van vragen door Gegadigden, fase 1
9 november 2023	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 1
20 november 2023, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd ontvangst Aanmeldingen
24 november 2023	Verzenden selectiebesluit
25 tot en met 30 november 2023	Bezwaartermijn fase 1
1 december 2023	Verzenden Beschrijvend Document
15 december 2023, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd voor het stellen van vragen door Inschrijvers, fase 2
22 december 2023	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 2
Weken 52 en 1	Kerst-/nieuwjaarsreces (geen communicatie mogelijk)
19 januari 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd ontvangst voorlopige inschrijvingen
26 januari 2024	Verzenden bespreekpunten naar Inschrijvers
6 februari 2024	Verduidelijkingsronden
16 februari 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd ontvangst definitieve inschrijvingen
20 en 21 februari 2024	Demo's
7 maart 2024	Voorlopig gunningsbesluit en start bezwaartermijn
Weken 11, 12 en 13	Verificatie
27 maart 2024, 24.00 uur	Einde bezwaartermijn
28 maart 2024	Definitieve gunning, ingangsdatum overeenkomst en start werkzaamheden

**TABEL 2: PLANNING OP HOOFDLIJNEN**

## 2.3 DOWR

De gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR) werken intensief samen op het gebied van bedrijfsvoering. Met de samenwerking besparen de gemeenten kosten, leveren ze betere kwaliteit producten en diensten en worden de gemeenten minder kwetsbaar. Ook krijgen medewerkers meer kansen op het gebied van kennis- en loopbaanontwikkeling.

DOWR bedient alle medewerkers van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte met hun producten en diensten. Het doel is om medewerkers te ondersteunen, zodat zij de burgers van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte goed kunnen bedienen. Zo stelt DOWR hen in staat om te doen waar zij goed in zijn, namelijk zorgdragen voor een prettig leef-, woon- en werkklimaat in de drie gemeenten.

DOWR biedt kwalitatief goede ondersteuning die medewerkers nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen. Ze voegt waarde toe door een persoonlijke benadering en een betrouwbare service. DOWR kent de gemeenten goed en weet welke 'couleur locale' er is in elke individuele gemeente.

Nadere informatie over DOWR staat vermeld op de website: [www.deventer.nl/dowr](http://www.deventer.nl/dowr).

# 3

## AANBESTEDINGSKADER

<b>3.1</b>	<b>Aanleiding</b>	<b>12</b>
<b>3.2</b>	<b>Varianten</b>	<b>12</b>
<b>3.3</b>	<b>Kennisoverdracht</b>	<b>12</b>
<b>3.4</b>	<b>Visie op Sourcing</b>	<b>13</b>
<b>3.5</b>	<b>Opdracht</b>	<b>13</b>
<b>3.6</b>	<b>Overeenkomst en looptijd</b>	<b>19</b>
<b>3.7</b>	<b>Social return</b>	<b>20</b>

# Aanbestedingskader

## 3.1 AANLEIDING

Aanbestedende dienst heeft op dit moment ten behoeve van de belastingen een overeenkomst met PinkRocade, met daarin ondermeer de onderdelen 'heffen' en 'innen'. Deze overeenkomst eindigt per 31 december 2024. Dit betekent dat Aanbestedende in beginsel streeft naar overgang naar het gebruik van de nieuwe Cloudvoorziening voor Belastingen per 1 januari 2025, maar indien een (geselecteerde) Inschrijver *(in zijn concept Oplossingsvoorstel en/of Transitieplan (informatie hieromtrent wordt in de volgende fase van deze aanbestedingsprocedure, de onderhandelingsfase, aan de geselecteerde Inschrijvers bekend gemaakt met het Beschrijvend Document)* aannemelijk maakt dat ingebruikname per 1 juli 2025 realistischer is, of zelfs per 1 januari 2026, dan past Aanbestedende dienst haar interne planning conform aan.

De scope van onderhavige Opdracht betreft het op basis van toegangs- c.q. gebruiksrechten ter beschikking stellen van een Cloudoplossing voor Belastingen ten behoeve van de uitvoering c.q. ondersteuning van alle belastingprocessen binnen de (drie) 'DOWR-gemeenten. De inning betreft alle vorderingen in relatie tot aanslagen gemeentelijke belastingen.

## 3.2 VARIANTEN

Aanbestedende dienst staat geen varianten toe (zie artikel 2.83 Aw). De geselecteerde Inschrijver kan slechts één Inschrijving indienen waarbij één oplossingsrichting wordt aangeboden.

## 3.3 KENNISOVERDRACHT

De te selecteren Leverancier draagt de benodigde kennis ter zake van de c.q. het geïmplementeerde syste(em)(men), gemigreerde data, etc., over gedurende de implementatie-c.q. transitietijd ten behoeve van het functionele beheerdomein. Deze kennisoverdracht wordt een bepalende eis voor dit beheerdomein.

- Functioneel beheerders zijn altijd direct en bepalend (toetsend, sturend) betrokken bij zowel de implementatie als overdracht naar de staande organisatie.
- De Leverancier draagt zorg voor accurate inrichtingsdocumenten, op basis waarvan het projectteam van DOWR-acceptatietesten kan uitvoeren.
- De opgedane kennis van de systemen en omgevingen van de DOWR-gemeenten gedurende de implementatie-en migratieperiode wordt blijvend toegepast door Leverancier, in een mix van operationeel/tactisch uitvoerend (door Leverancier) en een duidelijke regierol door DOWR-gemeenten.

## 3.4 VISIE OP SOURCING

Binnen DOWR gelden de volgende uitgangspunten:

- de DOWR-gemeenten kiezen voor standaard ‘commercial of the shelf’ software op basis van een cloudvoorziening, dat wil zeggen dat de Cloudoplossing voor Belastingen op veilige wijze middels internet beschikbaar wordt gesteld. Dat maakt dat er een keuze wordt gemaakt uit oplossingen en leveranciers die er ook daadwerkelijk zijn.
- de regiefunctie en de basiseisen ten aanzien van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid moeten hierbij zijn geborgd, zowel voor het eigen aandachtsgebied (de informatievoorziening voor belastingprocessen) als voor de gehele keten. In het bijzonder zijn de doelmatigheidsdoelstellingen hierbij leidend, evenals het verbeteren of consolideren van de noodzakelijke borging van de continuïteit in de bedrijfsvoering.

## 3.5 OPDRACHT

### 3.5.1 DOELSTELLINGEN

Aanbestedende dienst wenst een dienstverlener te selecteren, die een voortdurende en proactieve bijdrage levert aan de optimalisatie van de belastingprocessen en daarmee ook de dienstverlening van de DOWR-gemeenten aan medewerkers, burgers, ketenpartners en bedrijven. Tevens moet het gebruik van de Cloudoplossing voor Belastingen mogelijkheden bieden voor verdere automatisering, digitalisering en data-integratie. Uiteindelijk moet het gebruik van de Cloudoplossing voor Belastingen ook leiden tot een kostenreductie en het efficiënter uitvoeren van de processen c.q. beperking van de administratieve lasten. De dienstverlener creëert en borgt een hoge mate van klanttevredenheid op het gebied van gebruiksgemak (gebruikers), waaronder door middel van integratie met de digitale frontoffice, vereenvoudigd (minimale afhankelijkheid van leveranciers) beheer (beheerders), maximale beschikbaarheid en een optimale performance (gebruikers en beheerders).

### 3.5.2 PROCESMODEL EN PROCESSEN

Het procesmodel binnen DOWR voor de Cloudoplossing voor Belastingen wordt in concept weergegeven in Bijlage 8.1 (Lichtblauwdruk SOLL processen), waarbij in de paragrafen wordt aangegeven welke processen binnen DOWR worden uitgevoerd. Het ‘SOLL’ procesmodel vormt het functionele deel van de scope van de Opdracht.

### 3.5.3 KENGETALLEN

De belastingenadministratie binnen DOWR heeft de volgende kengetallen :

nr	Metrics huidige Cloudoplossing voor Belastingen	Aantal
1	Aantal muteerders Cloudoplossing voor Belastingen	30
2	Aantal woningen	71525

3	Aantal garageboxen	2372
4	Aantal CNW's	4133
5	Aantal Incourant	1030
6	Aantal Agrarisch	1071
7	Aantal Terreinen	1175
8	Aantal verzonden aanslagen 2023	91.000
9	Aantal inwoners	155.000
10	Aantal Subjecten	267000

**TABEL 3: KENGETALLEN DOWR**

### 3.5.4 SCOPE VAN DE OPDRACHT EN VERPLICHTE KADERS

Hieronder worden de scope alsmede de verplichte kaders van c.q. voor de Opdracht weergegeven, de 'vertrekcriteria' voor de Cloudoplossing voor Belastingen.

- De Leverancier draagt zorg voor de gehele implementatie van de aangeboden Cloudoplossing voor Belastingen:
  - beschikbaarstelling, op basis van toegangs- of gebruiksrechten, van alle benodigde onderdelen/modulen van de applicatiesoftware ter zake van het fiscaal bedrijfsinformatiesysteem;
  - beschikbaarstelling van alle benodigde datacenter-infrastructuur, inclusief AP-server- opslag- en backup-systemen, database-omgevingen, uitwijkomgeving, netwerkvoorzieningen en operating systems;
  - ontwerp (van 'lichtblauwdruk' van de processen naar 'blauwdruk' voor de systeeminrichting, inclusief fit/gap analyse);
  - systeeminrichting en configuratie van de procesondersteuning op basis van de blauwdruk en architectuurprincipes (inrichting/parametrisering);
  - alle migraties/conversies (conversieprogrammatuur en conversie zelf);
  - beschikbaarstelling, voor zover toepasselijk voor de DOWR-gemeenten, van 'openbare' basisgegevens voor gebruik ten behoeve van alle functionaliteiten van de Cloudoplossing voor Belastingen;
  - technische inrichting van de Cloudoplossing voor Belastingen ten behoeve van de documentgenerator c.q. functionaliteit voor de documentgenerator;
  - integratie met kantoorautomatisering en relevante bedrijfsvoeringsapplicaties;
  - het uitoefenen van de regierol door de Leverancier, op basis van een door hem geaccepteerde resultaatsverplichting, in relatie tot de betreffende derde partijen als het gaat om de realisatie van koppelingen met oplossingen van derde partijen;
  - datamigratie van de volgende, door de DOWR-gemeenten aan te leveren, soorten gegevens naar de Cloudoplossing voor Belastingen op basis van een door de huidige leverancier te leveren bestand, over een periode van zeven jaren:
    - > kerngegevens, en
    - > procesgegevens
  - opleiding t.b.v. het gebruik en functioneel (applicatie)beheer van de Cloudoplossing voor Belastingen (voor verschillende groepen gebruikers - bijv. medewerkers Innen en Heffen, taxateurs, gegevens medewerkers, functioneel beheerders). Uitgangspunt bij het opleiden van eindgebruikers is het principe van 'train the trainer'. Functioneel (applicatie)beheerders dienen tevens te worden opgeleid voor het kunnen wijzigen en maken van (nieuwe) rapportages en het wijzigen en maken van sjablonen, brieven en andere schriftelijke uitingen van de DOWR-gemeenten;

- inrichting autorisaties, logging en audittrails;
  - uitvoering/begeleiding/ondersteuning van alle benodigde testprocedures in (een) daarvoor ten behoeve van de DOWR-gemeenten ingerichte acceptatieomgeving(en).
- 2 De Leverancier draagt zorg voor het implementeren en beschikbaar stellen van een acceptatieomgeving (A). Het doel van de acceptatieomgeving is dat DOWR de Cloudoplossing voor Belastingen (inclusief data en koppelingen) en de bedrijfsprocessen kan testen in een omgeving die gescheiden is van de productieomgeving. De acceptatieomgeving is een kopie van de productieomgeving(P). Releases, upgrades en andere vernieuwingen in de software worden eerst in de acceptatieomgeving beschikbaar gesteld, getest en bij acceptatie in productie genomen. Eventueel beschikbare (bron)code wordt eveneens op de acceptatieomgeving geplaatst en onderhouden (voorzien van alle noodzakelijke documentatie).
- 3 De DOWR-gemeenten bieden ondersteuning bij de implementatie van de aangeboden Cloudoplossing voor Belastingen en stellen projectresources beschikbaar op het gebied van projectmanagement, , (functioneel/technische) beheerders en processpecialisten (proceseigenaren, key users) voor de processen in scope van de betreffende Opdracht.
- 4 Voor de implementatie door Leverancier gelden de volgende randvoorwaarden voor de aangeboden Cloudoplossing voor Belastingen:
- automatiseren van functionele onderdelen als benoemd in de Lichtblauwdruk SOLL processen (Bijlage 8.1), met minimaal drie gemeenten;
  - standaardisering en uniformering van processen, data, informatie en IT-landschap;
  - tijd-, plaats- en device onafhankelijk werken (any time, anywhere , any device);
  - aansluiten op bestaande architectuurprincipes/beveiligingseisen, zie de appendices bij Bijlage 8.1;
  - passend niveau van informatiebeveiliging; de Cloudoplossing voor Belastingen (inclusief koppelingen) functioneert qua beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid op een niveau dat consistent is met het informatiebeveiligingsniveau dat gewenst is voor de bedrijfsprocessen, die door de Cloudoplossing voor Belastingen worden ondersteund;
  - eenmalige opslag, meervoudig gebruik van gegevens.
- 5 Ter zake van 'bruikbaarheid' van de Cloudoplossing voor Belastingen gelden de volgende verplichte kaders:
- de DOWR-gemeenten stellen hoge eisen aan de bruikbaarheid van de Cloudoplossing voor Belastingen, gedragen door een grote mate van beschikbaarheid van functionaliteit en betrouwbaarheid van gegevens. De DOWR-gemeenten zetten in op zelfredzame medewerkers die ruimte hebben om hun werk zelf vorm te geven. De Cloudoplossing voor Belastingen moet snel te begrijpen zijn waarbij medewerkers snel zelfstandig aan de slag kunnen;
  - de bediening van de Cloudoplossing voor Belastingen is op moderne en intuïtieve wijze mogelijk. De userinterface voldoet blijvend aan actuele standaarden en heeft een look en feel die aansluit bij deze tijd;
  - een goede zoekfunctionaliteit die bijdraagt aan een intuïtieve werking van het systeem en het bieden van de juiste informatie in elke gewenste context (dus niet d.m.v. 'control-f');
  - medewerkers hebben in elke context de voor hen relevante informatie tot hun beschikking. De Cloudoplossing voor Belastingen houdt hier qua lay-out, interface en het presenteren en vindbaar maken van informatie rekening mee;
  - de DOWR-gemeenten verwachten een contextafhankelijke helpfunctie om de zelfredzaamheid van hun medewerkers zo groot mogelijk te maken;

- medewerkers kunnen snel en soepel door de procesflows heen werken waarbij de voor dat proces benodigde volledigheidscntroles standaard zijn ingebouwd; de look en feel en bediening van de Cloudoplossing voor Belastingen is consequent doorgevoerd in de verschillende modules;
  - de Cloudoplossing voor Belastingen is snel en reageert direct op handelingen van de gebruiker;
  - de Cloudoplossing voor Belastingen biedt een rol-gebaseerd autorisatiemodel, centraal beheerd, en met de mogelijkheid dit vanuit een identity & access management systeem te beheren;
  - de Cloudoplossing voor Belastingen ondersteunt het werken op verschillende en wisselende devices en interfaces. Daarbij is het systeem responsive en adaptive/scalabel.
  - Leverancier voorziet in een modulaire systeemrichting om een aantoonbaar robuust systeem samen te stellen, dat tegemoetkomt aan de specifieke continuïteitseisen van de verschillende procesketens;
  - archivering van 'gegevens' (gestructureerd en ongestructureerd) is mogelijk, gearchiveerde gegevens kunnen worden geraadpleegd en - conform wettelijke voorschriften/bewaartermijnen – geautomatiseerd, onder toezicht van een medewerker van de DOWR-gemeenten, worden geschoond;
  - er kunnen integriteitschecks worden uitgevoerd en Leverancier levert de juiste Nederlandstalige documentatie om dit mogelijk te maken;
  - de Cloudoplossing voor Belastingen kan leestekens en diakritische tekens verwerken;
  - de data in de Cloudoplossing voor Belastingen is toegankelijk en beschikbaar voor gebruik in (externe) rapportage-omgevingen, terwijl de Cloudoplossing voor Belastingen ook autonoom dient te voorzien in rapportages en dashboards;
  - ondersteuning van inzage-verzoeken van betrokkenen in het kader van de artikelen 12 en 15, eerste lid, AVG.
  - alle gebruiker-interacties worden gelogd ten behoeve van het kunnen presenteren van een audit trail.
- 6 De Leverancier zorgt voor het correctief en vernieuwend onderhoud en beheer, inclusief technisch (applicatie)beheer van de implementatie van de Cloudvoorziening, aansluitend op de visie van DOWR op sourcing (zie paragraaf 3.4) en het daaruit voortvloeiende beheermodel. Een en ander zoals beschreven in de SLA en GIBIT2020<sup>3</sup> (inclusief het voorzien in patches, updates, upgrades, etc.);
- 7 Voor de productontwikkeling van Leverancier verwachten de DOWR-gemeenten dat hij:
- tijdig de landelijke ontwikkelingen en veranderende toepasselijke wetgeving opneemt in de aan de Cloudoplossing voor Belastingen ten grondslag liggende software, als onderdeel van zijn onderhoudsverplichting;
  - bij versie-overgangen zorgdraagt voor minimale verstoringen en minimale inspanning bij de DOWR-gemeenten;
  - zich zoveel mogelijk baseert op beproefde standaarden;
  - goed geteste software op te leveren voordat deze in de productieomgeving ter beschikking wordt gesteld;
  - in beginsel geen maatwerk inricht in zijn systemen. Er dient zoveel mogelijk te worden uitgegaan van de standaard best practices aangeboden in de systemen. Leverancier dient van tevoren expliciet kenbaar te maken als er gebruik wordt gemaakt van maatwerk en Leverancier geeft aan dat dit zal worden opgenomen in de standaardsoftware);

<sup>3</sup> In de volgende fase van de aanbestedingsprocedure worden alle toepasselijke contractvoorwaarden verstrekt: GIBIT2020, concept Verwerkersovereenkomst, concept Overeenkomst Financieel Systeem; de SLA dient (tijdens de onderhandelingsfase) als onderdeel van de Inschrijving te worden ingediend door Inschrijver.



- innoveert en ontwikkelt, waarbij er durf is te ondernemen en anders te denken.

### 3.5.5 OPTIES/KANSEN

Naast de verplichte onderdelen van de Opdracht zoals hiervoor is weergegeven, ziet DOWR een 'optie'. Dit is een functionaliteit die de DOWR-gemeenten graag in of aanpalend aan de Cloudoplossing voor Belastingen aanwezig ziet zodra de implementatie is afgerond. Aanbestedende dienst is echter niet verplicht opties/kansen af te nemen. De geselecteerde Inschrijvers worden echter niet verplicht deze optie ook daadwerkelijk aan te bieden. Om die reden zal Aanbestedende dienst deze optie in het zogenaamde Kansendossier vermelden, dat als bijlage bij het Voorlopig Beschrijvend Document (VBD) zal worden gevoegd. Het VBD wordt uitsluitend aan de geselecteerde Gegadigden (zij worden vanaf dat moment Inschrijvers genoemd) toegezonden.

Een Kansendossier bevat 'extra's' die in beginsel buiten de scope van de onderhavige Opdracht vallen, maar waarvan Inschrijver aannemelijk maakt dat deze van toegevoegde waarde zijn voor het behalen van de doelstellingen van DOWR. Omdat het niet verplicht de door DOWR gesignaleerde kans ook daadwerkelijk aan te bieden, is het toegestaan dat Inschrijvers deze uit het Kansendossier verwijderd. Naast de door DOWR gesignaleerde Kans staat het Inschrijver vrij om zelf ook Kansen te benoemen en te beschrijven in het Kansendossier.

De optie/Kans die DOWR zelf heeft gesignaleerd betreft:

- Persoonlijke Internet Pagina (PIP)
- Procesondersteuning commerciële WOZ-bureaus (NCNP)
- Printservices

Meer uitgebreide informatie omtrent de door DOWR gesignaleerde optie/Kans wordt in de Lichtblauwdruk SOLL-processen toegelicht.

### 3.5.6 REGIE

Regie betreft de besturing van de Overeenkomst die met de Leverancier is aangegaan en betreft derhalve de besturing van de contractuele relatie tussen de DOWR-gemeenten en Leverancier.

Voor de besturing worden stuurmechanismen en stuurmaatregelen onderkend welke worden gebruikt om de dienstverlening bij te sturen. Het team DOWR belastingen onderkent hier twee vormen van regie. Enerzijds de regie op het contract en anderzijds regie op functionaliteit en uitvoering. In het kader van deze aanbestedingsprocedure ligt de nadruk op de inrichting van de regiefunctie contract in relatie tot de Leverancier.

De DOWR-gemeenten zien regie als een gezamenlijk uit te oefenen functie, derhalve in de relatie DOWR – Leverancier.

Een stuurmechanisme is een instrument dat de partners (dus DOWR en Leverancier) gebruiken om te monitoren en te controleren hoe de partnerschapsrelatie, de overeenkomst en de dienstverlening (volgend uit de Opdracht) tussen partijen verloopt. Daarbij wordt gekeken naar verschillende onderdelen zoals de bijdrage aan bedrijfsdoelstellingen, ontwikkeling van het partnerschap, kwaliteit van de dienstverlening, veiligheid en vertrouwelijkheid, de kosten en andere onderdelen die in de Overeenkomst worden benoemd.

Stuurmechanismen bestaan onder meer uit:

- Kritische succesfactoren (KSF)

- Kritische prestatie-indicatoren (KPI), zijnde een nader te bepalen subset van de hierna genoemde Service Levels
- (overige) Service Levels
- Audits

DOWR verstaat onder stuurmaatregelen onder meer:

- Verbeterplan
- Jaarplan
- risicoverantwoording

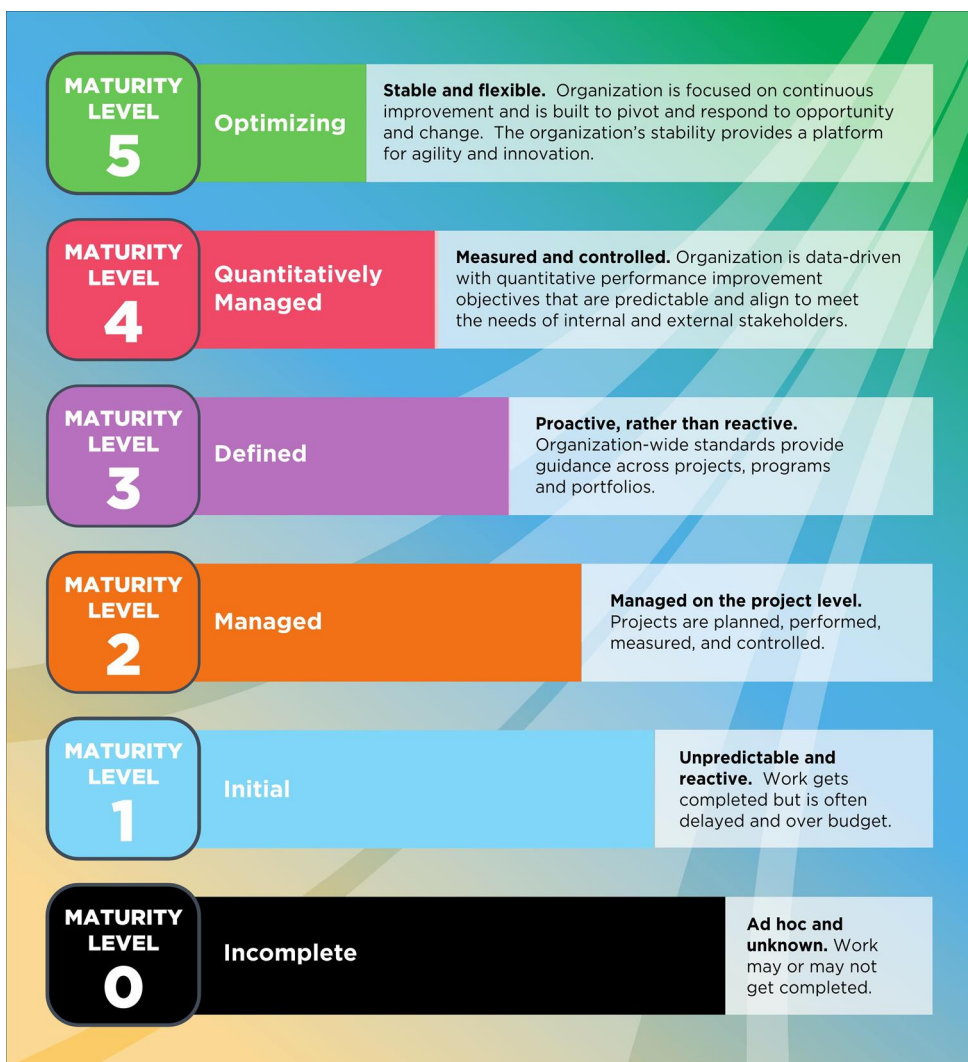
Het partnerschap wordt aan de hand van een Capability Maturity (CM)-plateauplanning jaarlijks opgebouwd en verder uitgebouwd. Zo zal in jaar 1 gedurende de eerste drie maanden CM-plateau 1 worden gedefinieerd, gemeten, genormeerd en geïmplementeerd als taakstelling. Jaarlijks wordt in het laatste halfjaar van het actuele contractjaar het volgende plateau op dezelfde wijze vormgegeven als taakstelling voor het daaropvolgende jaar.

De partners hanteren KSF's voor het bewaken en ontwikkelen van factoren die daadwerkelijk het succes van het partnerschap tussen DOWR en Leverancier weergeven. De meting van KSF's is geen doel op zich maar een middel om inzicht te krijgen in het succes en de volwassenheid van het samenwerkingsverband op strategisch en tactisch niveau. KSF's zijn om die reden doelstellend/richtinggevend.

De partners zullen de benodigde monitoring- en rapportageprocedures implementeren om de prestaties van de dienstverlening tegen de uitgezette KPI's te monitoren. Het is daarbij denkbaar dat KPI's voor de startsituatie (CM plateau 0) en de daaropvolgende plateaus verschillen en worden opgebouwd.

Het onderdeel 'regie' zal in de volgende fasen van deze aanbestedingsprocedure verder worden uitgewerkt in het 'voorlopig' Beschrijvend Document en het daarop volgende 'definitief' Beschrijvend Document, waarna de regiefunctie met de winnende Inschrijver/Leverancier definitief vorm wordt gegeven.

De procesvolwassenheid van het partnerschap door middel van nader in overleg met de Leverancier te bepalen kritische succesfactoren naar minimaal niveau 3 zal worden gebracht (DOWR streeft echter geen 'certificering' (of vergelijkbaar) na).



FIGUUR 1: CAPABILITY MATURITY MODEL INTEGRATION (CMMI), V2.0

### 3.6 OVEREENKOMST EN LOOPTIJD

Aanbestedende dienst gunt de Opdracht voor onbepaalde tijd. Dit is uiteraard niet hetzelfde als 'onbeperkt'. Duurovereenkomsten kenmerken zich doordat ze gedurende de looptijd door opzegging kunnen worden beëindigd. Gelet op de verwachte doorlooptijd van de implementatie, de geschatte life time cycle van het betreffende Cloudoplossing voor Belastingen hanteert Aanbestedende dienst de volgende uitgangspunten:

- De ingangsdatum van de Overeenkomst is 28 maart 2024 (zie ook tabel 1 in paragraaf 2.2: planning op hoofdlijnen).
- Aanbestedende dienst garandeert een looptijd van vier (4) jaar, onder voorbehoud van het algemene recht van Aanbestedende dienst de overeenkomst vanwege een verzuim van Leverancier te ontbinden.
- Na afloop van deze periode van vier (4) jaar bestaat er voor Aanbestedende dienst gedurende een periode van drie (3) jaar een eenzijdig recht de overeenkomst door opzegging te beëindigen. Daarbij wordt een opzegtermijn van twaalf (12) maanden in acht genomen. Aanbestedende dienst kan dus voor het eerst uiterlijk op 27 maart 2027 opzeggen (waardoor de Overeenkomst per 28 maart 2028 zou eindigen).

- Na afloop van deze drie (3) jaar bestaat er voor beide partijen het recht de overeenkomst door opzegging te beëindigen. De Leverancier neemt hierbij een opzegtermijn van vierentwintig (24) maanden in acht en Aanbestedende dienst neemt hiervoor een termijn van twaalf (12) maanden in acht.

Een service level agreement (SLA) bevat de operationele regeling van het onderhoud en beheer op het geïmplementeerde Cloudoplossing voor Belastingen. De SLA wordt als bijlage bij de Overeenkomst gevoegd. De uitgangspunten voor het opstellen voor de SLA worden vooralsnog in Bijlage 8.2 weergegeven.

Met de op basis van de beoordeling van de Inschrijving op basis van het gunningscriterium als tweede geëindigde Inschrijver wordt een Wachtkamerovereenkomst aangegaan, zie hieromtrent de begripsduiding en nadere uitleg in tabel 1 in hoofdstuk 1.

### 3.7 SOCIAL RETURN

Leverancier zal zijn kennis, kunde en netwerk inzetten voor (i) de stimulans van arbeidsparticipatie voor groepen met een afstand tot de arbeidsmarkt alsmede (ii) initiatieven op het gebied van duurzaamheid, milieu en maatschappelijk verantwoord ondernemen (Social Return).

De Leverancier is verplicht 5% van de opdrachtwaarde aan te wenden aan SROI inspanningen. Voor het bepalen van de waarde van de inspanningen in SROI, worden minimaal de waarden uit de in Bijlage 8.6 Social return verplichting opgenomen tabel bouwblokken, gehanteerd, eventueel aangevuld met vastgestelde waarde voor een maatschappelijke activiteit. De keuze van de invulling van de social return verplichting, is binnen de beschreven mogelijkheden vrij en heeft een relatie met de Opdracht en vindt altijd plaats in overleg met de adviseur social return.

Leverancier neemt binnen zeven kalenderdagen na definitieve gunning van de Opdracht contact op met de adviseur social return om de voorgenomen activiteiten in het kader van social return af te stemmen. De gemeenten maken gebruik van de WIZZR-applicatie voor monitoring van de social return activiteiten. De verantwoordelijkheid voor de invulling van de social return verplichting en het aanleveren van de gevraagde gegevens in het registratiesysteem ligt volledig bij de Leverancier. Het niet voldoen aan de verplichting resulteert in een boete, gelijk aan anderhalf maal het openstaande social return bedrag. De definitieve hoogte van de SROI-verplichting wordt berekend over de opdrachtwaarde. De opdrachtwaarde wordt in eerste instantie bepaald door het totaal van de eenmalige (project-)kosten en periodieke kosten, berekend over de gegarandeerde periode van 48 maanden. Bij stilzwijgende verlenging wordt de opdrachtwaarde steeds opgehoogd met periodieke kosten over een periode van twaalf maanden. Eventuele onvoorziene en door DOWR geaccepteerde meerwerkkosten worden buiten beschouwing gelaten.

De directie is bevoegd om inspanningen die niet vooraf zijn goedgekeurd, niet mee te rekenen in het kader van de SROI-verplichting. De bewijslast om deze goedkeuring achteraf te verkrijgen berust bij de Leverancier.

# 4

## ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

4.1	Algemeen	22
4.2	Aanbestedingsprocedure en procesgang	22
4.3	Voorwaarden	24
4.4	Beoordeling van de Aanmeldingen	30
4.5	Herstel van fouten en omissies, verduidelijking	30
4.6	Aanmelding door een combinatie	31
4.7	Aanmelden met beroep op derde(n)	31
4.8	Subcontractors	31
4.9	Positie van rechthebbenden	32

# Algemene voorschriften

## 4.1 ALGEMEEN

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via TenderNed. Aanbestedende dienst gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Gegadigde blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- De Aanmelding betekent dat de Gegadigde instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Gegadigde (met uitzondering van eventuele licentiebepalingen van partners/onderaannemers ter zake van de aangeboden Cloudoplossing voor Belastingen) zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- Op deze procedure is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen zullen worden beslecht door de Rechtbank Overijssel.

## 4.2 AANBESTEDINGSPROCEDURE EN PROCESGANG

Deze aanbestedingsprocedure wordt in de vorm van een 'mededingingsprocedure met onderhandeling' uitgevoerd als bedoeld in artikel 2.30 e.v. van de Aanbestedingswet 2012.

De aankondiging van deze opdracht is op 20 oktober 2023 op TenderNed gepubliceerd, met referentienummer xxxxxx.

Aanbestedende Dienst wil aan de hand van deze Selectieleidraad komen tot een kwalificatie en nadere selectie van drie Gegadigden. De wijze waarop deze selectie plaatsvindt is in de hoofdstukken 5 en 6 beschreven.

Deze aanbestedingsprocedure is in twee fasen verdeeld:

- 1 Selectiefase
- 2 Onderhandelingsfase

Deze Selectieleidraad behoort tot de Selectiefase. Doel van de selectiefase is het selecteren van drie Gegadigden voor deelname aan de Onderhandelingsfase.

De Inschrijvers ontvangen vervolgens het Beschrijvend Document waarmee zij een Inschrijving kunnen voorbereiden. Van de Inschrijvers wordt in eerste instantie verwacht dat zij een 'voorlopige' Inschrijving indienen. Deze zal vervolgens face to face met het beoordelingsteam worden doorgesproken, waarna de Inschrijvers hun 'definitieve' Inschrijving kunnen indienen. De procesgang, die al in de planning van tabel 2 is verwerkt, wordt nader uitgewerkt in het Beschrijvend Document.

De (voorlopige) gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving (EMVI), gelet op de beste prijs-kwaliteitverhouding, hetgeen in het Beschrijvend Document nader in detail wordt toegelicht. In hoofdlijnen geldt dat de Inschrijvers tijdens de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure voor DOWR een 'oplossingsvoorstel', een 'transitieplan', een 'Kansendossier', en een 'Governance-voorstel' dienen in te dienen, alsmede een voor DOWR geldende SLA, een en ander tezamen zijnde de 'kwaliteitsdocumenten'. Daarnaast dienen de Inschrijvers een 'Inschrijvingsmodel' in te dienen conform het sjabloon dat als bijlage bij het Beschrijvend Document zal zijn gevoegd. Dit betreft een kostenoverzicht over een periode van 48 maanden, zijnde de garandeerde periode. De onderliggende wegingsfactor is vastgesteld op 30-70 (prijs-kwaliteitverhouding), waarbij echter zal worden gerekend met een geometrische weging.

#### DEMO

De Inschrijvers dienen een demo te verzorgen in de periode na indiening van de definitieve Inschrijving, zie ook tabel 2 (Planning op hoofdlijnen). De demo dient te worden uitgevoerd op basis van een door het beoordelingsteam opgesteld document dat een of enkele deelprocessen, opgedeeld in gedetailleerde processtappen, beschrijft. De aangegeven processenstappen dienen door de Inschrijvers werkend te worden getoond in een demo-omgeving. De demo maakt onderdeel uit van het gunningsmodel en neemt per Inschrijver een dagdeel (2,5-3 uur) in beslag.

Voor deze aanbesteding is een beoordelingsteam samengesteld waarin de volgende deskundigen/rollen zijn vertegenwoordigd:

- Projectleider
- I-adviseur
- teammanager Belastingen
- teammanager Financiële Administratie
- Leden projectgroep
- Key user (vak) werkgroep

De aanbestedingsprocedure wordt daarnaast procedureel en functioneel begeleid door een externe adviseur van Emtio in samenwerking met een inkoopadviseur van Aanbestedende dienst. Deze adviseurs hebben als zodanig geen rol in het beoordelingsteam.

## 4.3 VOORWAARDEN

Door indiening van uw Aanmelding op de wijze zoals in deze Selectieleidraad beschreven, wordt u Gegadigde voor de aanbestedingsprocedure van Aanbestedende dienst en aanvaardt u zonder voorbehoud alle in deze Selectieleidraad (inclusief Bijlagen) en in de Nota(s) van Inlichtingen van de selectiefase gestelde voorwaarden.

### 4.3.1 KEUZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Aanbestedende Dienst heeft gekozen voor de mededingingsprocedure met onderhandeling omdat de Opdracht vanwege specifieke omstandigheden die verband houden met de complexiteit niet kan worden gegund zonder voorafgaande onderhandelingen.

### 4.3.2 ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE VIA TENDERNEED

Aanbestedende Dienst kiest er in deze aanbesteding voor om de schriftelijke communicatie met de Gegadigden uitsluitend langs elektronische weg te laten plaatsvinden.

Om die reden:

- zijn de Selectieleidraad en alle Bijlagen via TenderNed toegankelijk gemaakt;
- dienen verzoeken om inlichtingen uitsluitend via TenderNed te worden ingediend;
- zullen Nota's van Inlichtingen en alle overige documenten uitsluitend via TenderNed worden verspreid;
- dient Gegadigde zijn Aanmelding via TenderNed in te dienen;
- vindt alle overige schriftelijke communicatie met de Gegadigden en Inschrijvers (tijdens de onderhandelingsfase) via TenderNed plaats.

Voor vragen over het gebruik van TenderNed kan Gegadigde direct contact opnemen met de helpdesk van TenderNed.

### 4.3.3 COMMUNICATIE MET BETREKKING TOT DEZE AANBESTEDING

Het is de Gegadigde niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van de DOWR en/of andere deelnemers aan het beoordelingsteam, anders dan de contactpersoon. Alle inhoudelijke communicatie verloopt via de procesbegeleider, dhr. Joop Schuilenburg.

Indien bovengenoemde regels worden overtreden, kan dit tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelneming leiden, ongeacht de fase van de aanbesteding.

### 4.3.4 VERGOEDING

Aanbestedende dienst kent na afloop van de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure aan de geselecteerde Inschrijvers die op basis van de beoordeling van de (definitieve) Inschrijving niet de vanuit economisch oogpunt meest voordelig Inschrijving hebben ingediend, gelet op de beste prijs – kwaliteitsverhouding, een eenmalige inschrijvergoeding toe van € 7.000,- exclusief btw. Zoals hiervoor aangegeven dient de procedure in zijn geheel te zijn doorlopen door de Inschrijver (bij terugtrekking volgt geen uitkering). Indien Aanbestedende dienst moet besluiten de aanbestedingsprocedure te annuleren zal, afhankelijk van de status waarin de procedure zich op dat moment bevindt, worden bepaald welk gedeelte van genoemde inschrijvergoeding in rekening kan worden gebracht.

#### 4.3.5 VOORBEHOUD

De in deze Selectieleidraad gestelde criteria zijn gebaseerd op de huidige en op dit moment bekende toekomstige situatie bij de DOWR-gemeenten. Gegadigden kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in deze Selectieleidraad genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Aanmeldingen.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de Overeenkomsten geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Gegadigden c.q. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade in het kader van deze aanbesteding, anders dan de hiervoor genoemde vergoeding. Door het indienen van een Aanmelding verklaart de Gegadigde zich akkoord met deze voorwaarde.

#### 4.3.6 VRAGENRONDE

Geanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, onder vermelding van de naam van de aanbesteding, via TenderNed ingediend te worden. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen bij de beoordeling. De Gegadigde dient bij vragen nauwkeurig aan te geven op welk deel van de Selectieleidraad de vraag betrekking heeft, onder vermelding van het paginanummer.

Vragen die tijdig zijn ingediend zullen schriftelijk en anoniem worden beantwoord in een Nota van inlichtingen. Deze Nota van inlichtingen wordt op TenderNed gepubliceerd en beschikbaar gesteld aan alle potentiële Gegadigden. De Nota van inlichtingen maakt daarna onlosmakelijk deel uit van deze Selectieleidraad. Aanbestedende dienst publiceert de Nota van inlichtingen uiterlijk op de datum als opgenomen in de planning. De Nota van inlichtingen vormt samen met deze Selectieleidraad het enige uitgangspunt van deze aanbesteding. Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk via TenderNed zijn bevestigd door de contactpersoon.

#### 4.3.7 ONVOLKOMENHEDEN, PROCEDUREFOUTEN, ONDUIDELIJKHEDEN EN (TEGEN)STRIJDIGHEDEN

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. Aanbestedende dienst verzoekt de Gegadigde eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend en overigens ook conform het bepaalde in paragraaf 4.3.6 bij de contactpersoon te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om Aanbestedende dienst in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de potentiële Gegadigden een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. Aanbestedende Dienst verzoekt Gegadigden evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Aanmeldingen blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Gegadigde gemeld, dan zal dit in het voordeel van Aanbestedende Dienst worden uitgelegd. De Gegadigde heeft in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden (al dan niet in rechte) te beroepen.



Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie binden de Aanbestedende Dienst in geen geval.

#### **4.3.8 KLACHTENPROCEDURE**

De klachtenprocedure is bedoeld om klachten snel en laagdrempelig te kunnen afhandelen.

Belanghebbenden die een klacht hebben n.a.v. deze aanbestedingsprocedure kunnen deze indienen via [inkoop@dowr.nl](mailto:inkoop@dowr.nl). De klacht moet betrekking hebben op de specifieke aanbesteding. Het is niet mogelijk te klagen over het algemene aanbestedingsbeleid van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe, Raalte (welke van toepassing).

De klacht dient per e-mail te worden ingediend. Van de belanghebbende wordt verwacht dat hij de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium indient.

Een klacht dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- De klacht dient schriftelijk via bovengenoemd e-mailadres ingediend te worden.
- De klacht moet zijn voorzien van dagtekening, naam en adres van de ondernemer (of branchevereniging) en de aanduiding van de aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
- De klager dient expliciet te vermelden dat het om een klacht gaat. Daarbij dient klager zelf aan te geven hoe het knelpunt volgens hem opgelost kan worden.
- Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat klachten die via bovengenoemd e-mailadres ingediend worden, behandeld moeten worden conform de klachtenprocedure zoals hier beschreven. Mocht klager willen dat niet deze klachtenprocedure maar de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt gevolgd, dan dient hij dit expliciet te vermelden bij indiening van de klacht.
- De klager dient zijn klacht zo spoedig mogelijk bij Aanbestedende dienst in te dienen zodat passende maatregelen tijdig genomen kunnen worden.

Klachten die op andere wijze dan hierboven benoemd worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

De klacht zal in behandeling worden genomen door een onafhankelijk persoon binnen de Aanbestedende dienst. Deze persoon bevestigt de ontvangst van de klacht per omgaande. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens of de klacht terecht is.

Afhankelijk van de fase van de aanbestedingsprocedure, wordt de klacht als volgt beantwoord:

Zowel in het geval het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is, als dat deze onterecht is, wordt bezien of de klacht in een Nota van Inlichtingen kan worden beantwoord. Dit met het oog op de belangen van alle potentiële Inschrijvers en om oneerlijke bevoordeling te voorkomen. Met eventueel in vertrouwen door de klager medegedeelde gegevens wordt zorgvuldig omgesprongen.

Indien de klacht wordt ingediend naar aanleiding van een antwoord (of het ontbreken daarvan) in de Nota van inlichtingen, wordt zorgvuldig onderzocht of het antwoord op de klacht wederom in een Nota van Inlichtingen moet worden bekendgemaakt. Dit zal wanneer de klacht positief beantwoord wordt het geval zijn, mits de fase van de aanbestedingsprocedure dit toelaat. Indien de klacht negatief beantwoord wordt en andere potentiële Gegadigden worden niet benadeeld, dan kan de klacht individueel beantwoord worden.

Indien de klacht zich niet leent voor beantwoording in de Nota van Inlichtingen, bijvoorbeeld omdat de klacht pas na voorlopige selectie c.q. gunning wordt ingediend, neemt de klachtbehandelaar de klacht met spoed in behandeling. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk een gemotiveerde toe- dan wel afwijzing van de klacht. Eventuele corrigerende maatregelen die de aanbestedende dienst moet nemen bij toewijzing, zal, zo nodig, aan alle Gegadigden worden medegedeeld.

Een klacht kan door de klager of door de aanbestedende dienst (op eigen initiatief) worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

**Let op!** Een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst zal een klacht zo spoedig mogelijk afhandelen. Echter niet uitgesloten kan worden dat de afhandeling niet binnen enige termijn in de aanbestedingsprocedure kan plaatsvinden. Dit zal mede afhangen van het tijdstip van indienen, de complexiteit, omvang of andere omstandigheden. Klagers wordt geadviseerd hier zeer goed acht op te slaan. Tegen de klachtafhandeling staat geen bezwaar of beroep open.

#### 4.3.9 VOLLEDIGHEID EN INDIENEN AANMELDING

De Aanmelding dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en de Gegadigde wordt verzocht alle in deze Selectieleidraad vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Gegadigde bevoegd te zijn tot het aangaan van de in deze Selectieleidraad bedoelde Overeenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen. De Aanmelding dient conform onderstaand overzicht te worden opgebouwd:

Bestandsnaam	Omschrijving	Aanleveren in format
101Aanmeldings-brief_<naam Gegadigde>	Rechtsgeldig ondertekende en in de Nederlandse taal opgestelde Aanmelding waarin: <ul style="list-style-type: none"> <li>• beschrijving samenwerking (indien van toepassing);</li> <li>• eventuele bijzonderheden omtrent de Aanmelding; en</li> <li>• volmacht (indien van toepassing).</li> </ul>	Pdf, vormvrij, maximaal twee pagina's A4
102UEA_<naam Gegadigde>	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Pdf, gebruik makend van Bijlage 8.4
103Beantwoordingvragen_<naam Gegadigde>	Beantwoording vragen paragraaf 7.3	Pdf, vormvrij, maximaal 1 pagina A4 en 500 woorden per antwoord
104xReferentiesjabloon	Ingevulde referentiesjabloon. Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 105a, 105b, etc.	Pdf, gebruikmakend van Bijlage 8.5 (zoveel exemplaren als Gegadigde nodig acht)
105Uittreksel-Handelsregister_<naam Gegadigde>	Uittreksel Handelsregister (zie paragraaf 4.3.12)	Pdf, model KvK

**TABEL 5: INLEVERINSTRUCTIE**

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om een onvolledige Aanmelding niet verder in behandeling te nemen.

De Aanmelding dient te worden ondertekend door één of meer personen die bevoegd zijn de onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van de gegevens uit het handelsregister. In geval een combinatie een Aanmelding indient dan dient de Aanmelding door alle deelnemers aan de combinatie te worden ondertekend. Het is toegestaan een volmacht aan de Aanmelding toe te voegen in verband met de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

#### **4.3.10 INTELLECTUEEL EIGENDOM, GEHEIMHOUDING, PUBLICITEIT EN TAAL**

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst niets uit dit document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie of anderszins.

Alle informatie uit deze Selectieleidraad en andere documenten behorend bij deze aanbesteding of verkregen in de hierop volgende contacten mag uitsluitend gebruikt worden om antwoorden te formuleren op de gestelde vragen. Het is niet toegestaan de informatie te gebruiken voor andere doeleinden. Publiciteit door de Gegadigde met betrekking tot deze aanbesteding is alleen toegestaan na schriftelijke voorafgaande toestemming van Aanbestedende dienst.

Alle door Gegadigde aangeboden informatie en documentatie wordt (gedeeld) eigendom van Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst zal alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij anders vermeldt.

De Gegadigde bevestigt door het indienen van een Aanmelding dat de accountmanager en alle medewerkers die tijdens het aanbestedingstraject en in een eventuele latere fase van uitvoering van de dienstverlening contact hebben met de medewerkers van het projectteam de Nederlandse taal beheersen.

Alle correspondentie en documentatie die door Aanbestedende dienst wordt opgesteld zal alleen in het Nederlands worden uitgegeven. Correspondentie en documentatie van Gegadigden wordt alleen geaccepteerd als die in het Nederlands is opgesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld technische omschrijving van materiaal, jaarverslag, verzekeringspolis, etc. In voorkomend geval kan Aanbestedende dienst om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van de Gegadigde.

#### **4.3.11 SLUITINGSDATUM VOOR AANMELDINGEN**

De sluitingsdatum voor het indienen van een Aanmelding voor deze aanbesteding is **20 november 2023 om 12:00 uur Nederlandse tijd**. Datum en tijdstip zijn fatale momenten.

#### **4.3.12 VOORSCHRIFTEN BETREFFENDE DE WIJZE VAN INDIENING VAN DE AANMELDING**

- De Aanmelding (inclusief de te overleggen ingevulde Bijlagen en bijbehorende documenten) dient uitsluitend via TenderNed in Pdf-formaat te worden aangeleverd.

- De Aanmeldingsbrief dient ondertekend te zijn door (een) rechtsgeldig(e) vertegenwoordiger van de Gegadigde. Dit wordt na bekendmaking van het resultaat van beoordelen geverifieerd aan de hand van het door Gegadigde ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en het te verstrekken uittreksel uit het Handelsregister. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar duidelijk blijken.
- De Gegadigde dient voor het aanleveren van de gevraagde informatie gebruik te maken van de formulieren die daarvoor bestemd zijn (zie Bijlagen). Antwoorden die ingediend worden in afwijkende formats kunnen worden uitgesloten van beoordeling.

#### **4.4 BEOORDELING VAN DE AANMELDINGEN**

Na de sluitingstermijn wordt de aanmeldingskluis in TenderNed geopend en worden de Aanmeldingen beoordeeld. Er wordt naar gestreefd om op de datum opgenomen in de planning de beoordeling af te ronden en de Gegadigden schriftelijk van het resultaat van beoordelen in kennis te stellen.

#### **4.5 HERSTEL VAN FOUTEN EN OMISSIES, VERDUIDELIJKING**

Aanbestedende dienst verklaart Aanmeldingen die niet voldoen aan de eisen, voorwaarden en formulieren zoals vastgelegd in deze Selectieleidraad ongeldig, behoudens het bepaalde in deze paragraaf.

Mocht blijken dat in een Aanmelding informatie ontbreekt, dan kan Aanbestedende dienst besluiten om het gebrek aan overgelegde gegevens te laten herstellen, afhankelijk van de ernst van het gebrek (alleen bij kleine omissies kan Aanbestedende dienst om aanvulling verzoeken c.q. aan de omissie voorbij gaan). Aanbestedende dienst is daartoe op geen enkele manier verplicht. Aanbestedende dienst behoudt zich tevens het recht voor om verduidelijking, toelichting of aanvulling van een Aanmelding of andere informatie te vragen, dit ter uitsluitende beoordeling door Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst is ook daartoe op geen enkele manier verplicht.

Aanbestedende dienst kan alle informatie die door een Gegadigde ter beschikking wordt gesteld (ook die afkomstig van derden) op juistheid controleren, onder meer door derden te benaderen. Mocht uit die verificatie blijken dat een Gegadigde onjuiste informatie heeft verstrekt in zijn Aanmelding, dan kan Aanbestedende dienst die Gegadigde uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding. De Gegadigde dient binnen de door Aanbestedende dienst aangegeven termijn te reageren. Het aangeleverde maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Aanmelding van de Gegadigde. Indien een dergelijke reactie niet, niet op tijd en/of niet volledig ontvangen is, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

#### **4.6 AANMELDING DOOR EEN COMBINATIE**

Een combinatie bestaat uit meerdere hoofdaannemers die gezamenlijk als één Gegadigde een Aanmelding indienen. Indien de Aanmelding geschiedt door een combinatie dan dient elk lid van een combinatie een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen. Voorts dient elk lid van de combinatie in Deel II C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.

Na de datum van Aanmelding is het niet meer mogelijk om een al gevormde combinatie te wijzigen, tenzij dit geschiedt na schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst. Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens Aanbestedende Dienst in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

Ondernemingen die in combinatie aanmelden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomsten voortvloeiende verplichtingen. De combinatie dient een penvoerder aan te wijzen.

## 4.7 AANMELDEN MET BEROEP OP DERDE(N)

U kunt zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Gegadigde kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde(n).

Zowel in geval van intra-concernrelaties als in geval van een genomineerde Subcontractor (zie paragraaf 4.8 hierna) dient u onder Deel II, 2 C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven voor welke geschiktheidseisen u een beroep op deze derde(n) doet. Derden waarop een beroep op wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen dienen eveneens een eigen exemplaar van het UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III.

Het wijzigen van een 'genomineerde derde' gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst. U dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan Aanbestedende dienst. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens Aanbestedende dienst in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

## 4.8 SUBCONTRACTORS

U dient in uw Aanmelding tevens op te geven of, en zo ja wie, u voornemens bent voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten als Subcontractor. Een Subcontractor is een partij die onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier werkzaamheden zal verrichten in het kader van de Opdracht. Een Subcontractor is ook een partij die rechthebbende op (onderdelen van) het aangeboden Cloudoplossing voor Belastingen (de applicatiesoftware) is, en niet zelf op de aanbesteding zal inschrijven, en met wie Aanbestedende dienst (op aangeven van de Gegadigde/Inschrijver) word(t)(en) geacht (een) licentieovereenkomst(en) aan te gaan. Een Subcontractor is tevens de toeleverende leverancier van datacenterdiensten.

Het wijzigen van een Subcontractor gedurende de aanbestedingsprocedure (dus na afloop van de selectiefase) of de looptijd van een Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst. U dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan Aanbestedende Dienst. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens Aanbestedende dienst in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

## 4.9 POSITIE VAN RECHTHEBBENDEN

Een rechthebbende is de producent/fabrikant van het aangeboden Cloudoplossing voor Belastingen. Indien Aanbestedende dienst na de gunning en ter verkrijging van de benodigde gebruiksrechten één of

meerdere licentieovereenkomsten dient te ondertekenen waarbij een rechthebbende partij bij de licentieovereenkomst is, en waarbij de rechthebbende zelf niet de Gegadigde, Inschrijver of Leverancier zal zijn, dan dient Gegadigde de betreffende rechthebbende(n) als Subcontractor te vermelden bij de Aanmelding.

# 5

## SELECTIEPROCEDURE

5.1	Beoordeling van het Aanmelding	33
5.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	33
5.3	Selecteren Gegadigden	33
5.4	Bekend maken resultaat beoordeling	34
5.5	Opvragen bewijsmiddelen	34

# Selectieprocedure

Omdat het een mededingingsprocedure betreft, is de procedure in twee fases gesplitst, de selectiefase en de onderhandelingsfase. De eerste fase, waarin de partijen worden geselecteerd, is openbaar. Hieronder vindt u informatie over de selectieprocedure.

## 5.1 BEOORDELING VAN HET AANMELDING

De ontvangen Aanmeldingen worden beoordeeld door het beoordelingsteam. De beoordeling bestaat uit een aantal fases:

- 1 Vaststellen van de volledigheid en juistheid van de Aanmelding;
- 2 Beoordelen dat uitsluitingsgronden niet op Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde voldoet aan de geschiktheidseisen uit hoofdstuk 6.2;
- 3 Selecteren Gegadigden;
- 4 Bekend maken resultaat van de beoordeling.

## 5.2 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Nadat de Aanmeldingen zijn getoetst op volledigheid en juistheid, wordt beoordeeld of geen van de uitsluitingsgronden op de Gegadigde van toepassing is en of de Gegadigde aan de geschiktheidseisen voldoet.

## 5.3 SELECTEREN GEGADIGDEN

Indien de toets zoals bedoeld in de paragrafen 5.1 en 5.2 niet leidt tot uitsluiting c.q. ongeldigverklaring, wordt de Aanmelding verder inhoudelijk beoordeeld. Er worden maximaal drie Gegadigden geselecteerd voor het maken van een Inschrijving in de onderhandelingsfase. Dat betekent dat, indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde uitsluitingsgronden en minimumvereisten voldoen, de Aanbestedende dienst het aantal gegadigden tot drie zal terugbrengen op basis van de selectiecriteria. De selectiecriteria zijn in hoofdstuk 7 beschreven.

## 5.4 BEKEND MAKEN RESULTAAT BEOORDELING

De Gegadigden zullen op de hoogte worden gesteld van het resultaat van de beoordeling.

De geselecteerde Gegadigden worden geïnformeerd over het feit dat ze zijn geselecteerd en dat ze worden uitgenodigd tot het doen van een Inschrijving. Zij ontvangen na afloop van de bezwaartermijn het Voorlopig Beschrijvend Document.

De Gegadigden die niet voldoen of niet zijn geselecteerd worden daar schriftelijk over geïnformeerd. Zij ontvangen schriftelijk de resultaten van de uitgevoerde selectiebeoordeling, inclusief de individuele plaats in de rangorde (waarbij de namen van de andere Gegadigden om commerciële redenen anoniem blijven).

Aanbestedende Dienst is niet verplicht 'persoonlijke' documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding, zoals meningen, resultaten van onderlinge beoordelingen en vergelijkingen en adviezen betreffende kwalificatie en gunning, aan de Gegadigden bekend te maken.

## 5.5 OPVRAGEN BEWIJSMIDDELEN

Aanbestedende Dienst kan gebruik maken van de mogelijkheid om naar aanleiding van het ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument de vooraf benoemde bewijsmiddelen op te vragen ter verificatie. In paragraaf 6.1.3 staat vermeld welke bewijsmiddelen Aanbestedende Dienst in dat geval op zal kunnen vragen.



# 6

## EISEN TEN AANZIEN VAN DE GEGADIGDE

<b>6.1</b>	<b>Uitsluitingsgronden</b>	<b>35</b>
<b>6.2</b>	<b>Geschiktheidseisen</b>	<b>37</b>
<b>6.3</b>	<b>Verificatie Uniform Europees Aanbestedingsdocument</b>	<b>39</b>

# Eisen ten aanzien van de Gegadigde

De Gegadigden worden op basis van de ingediende Aanmelding beoordeeld. Dit hoofdstuk geeft de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen weer waaraan de organisatie van de Gegadigde dient te voldoen. Aanbestedende Dienst wijst de Gegadigde erop dat alle in deze Selectieleidraad gevraagde gegevens juist, volledig, op correcte wijze en op tijd dienen te worden aangeleverd. Indien sprake is van het overleggen van onjuiste, onvolledige dan wel niet correcte aanbieding van de gevraagde gegevens, kan dit leiden tot uitsluiting.

## 6.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Aanmelding van de Gegadigde wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 8.2). Indien op een Gegadigde een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en Aanbestedende Dienst besluit geen toepassing te geven aan artikel 2.88 Aw, wordt de betreffende Aanmelding terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Gegadigde verklaart door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van Aanbestedende Dienst kan verstrekken. Aanbestedende Dienst werkt met het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument". Het gebruik van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument houdt in dat de selectiefase of inschrijffase van een aanbesteding voor de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen slechts het Uniform Europees Aanbestedingsdocument afgegeven wordt, zonder dat er nadere informatie wordt verstrekt. Doel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is dat alleen van de geselecteerde Gegadigde de inlichtingen en gegevens uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden geverifieerd.

### 6.1.1 VERPLICHTE UITSLUITINGSGRONDEN

Aanbestedende Dienst sluit Gegadigden uit van deelneming aan deze aanbesteding jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak een veroordeling als aangegeven onder Deel III A van de 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' is uitgesproken waarvan Aanbestedende Dienst kennis heeft.

### 6.1.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN

Aanbestedende Dienst kan Gegadigden uitsluiten van deelneming aan deze aanbesteding indien er sprake is van één of meerdere van de aangegeven gevallen onder Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' waarvan Aanbestedende Dienst kennis heeft.

### 6.1.3 BEWIJSMIDDELEN

Om te bewijzen dat van bovengenoemde omstandigheden geen sprake is dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd.

- Een Gegadigde kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III onder punt C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' op hem niet van toepassing is.
- Een Gegadigde kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de paragrafen 6.1.1 en 6.1.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat Aanbestedende Dienst hiertoe een verzoek doet.
- Een Gegadigde kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel II onder punt B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat Aanbestedende Dienst hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument geen deel uitmaakt van de Aanmelding wordt de Aanmelding uitgesloten van verdere beoordeling.

## 6.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

Daarna wordt de geschiktheid van de Gegadigde voor de uitvoering van de dienstverlening vastgesteld. Voor het bepalen van de geschiktheid zijn diverse criteria vastgesteld. Alle geschiktheidseisen betreffen minimumeisen. Dit houdt in dat voor iedere eis afzonderlijk een op onderhavige aanbesteding afgestemd minimum is vastgesteld waaraan de Gegadigde moet voldoen. De aanmelding van een Gegadigde die niet voldoet aan één of meerdere van deze eisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

### 6.2.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

- 1 Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening (2022) is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).

- 2 Risico's. Bij de onderneming van Gegadigde is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- 3 Verzekering. Gegadigde beschikt over een adequate verzekering voor beroepsaansprakelijkheid. De Gegadigde dient per gebeurtenis voor minimaal 500.000 Euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar is beperkt tot twee (waarbij de polis echter niet 'uitgeput' mag zijn vanwege aanspraken door andere partijen dan Aanbestedende dienst). De Gegadigde dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de Overeenkomst.

**Nota bene:** Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht de financiële en economische draagkracht te toetsen op basis van ratings van Dunn & Bradstreet, eventueel voorbijgaand aan bovengenoemde punten (i) tot en met (iii). Indien Aanbestedende Dienst van dit recht gebruik maakt dan baseert zij haar oordeel op de door D&B gehanteerde 'risicofactor' tabel, waarbij door D&B in 2022 aan de onderneming(en) van Gegadigde, c.q. de onderneming(en) waar Gegadigde op basis van paragraaf 4.7 een beroep doet, een score toegekend dient te zijn van 1 of 2. Indien de onderneming van Gegadigde niet aan de minimaal gestelde rating voldoet behoudt Aanbestedende Dienst zich het recht voor de Aanmelding ongeldig te verklaren en de Inschrijver van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure uit te sluiten.

#### 6.2.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder paragraaf 6.2.2.3).

Aanbestedende Dienst stelt in dit kader minimumeisen aan Gegadigden op het gebied van technische bekwaamheid. Aanbestedende Dienst kan van Gegadigde eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

##### 6.2.2.1 Kwaliteitsmanagement systeem

Als geschiktheidseis geldt dat Gegadigden - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Verzoek tot Deelneming voor de onderhavige Aanbesteding - beschikken over een certificering voor een kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001:2015 of gelijkwaardig. In het geval van gelijkwaardigheid wordt dit door Gegadigde aangetoond door middel van een kwaliteitscertificaat dat is opgesteld door een onafhankelijke instantie.

**Nota Bene:** aan een deugdelijk kwaliteitssysteem worden de volgende eisen gesteld:

- het stelt de klant centraal
- het is zo ingericht dat het inzicht geeft in de impact van de verwachtingen van de klant op:
  - het management van medewerkers
  - het management van middelen en
  - het management van processen
- het is in staat te meten wat de resultaten zijn.
- het is in staat verbetertrajecten in gang te zetten en te begeleiden

##### 6.2.2.2 Managementsysteem voor informatiebeveiliging

Als geschiktheidseis geldt dat Gegadigden - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding - beschikken over een certificering voor een managementsysteem

voor informatiebeveiliging conform ISO 27001:2013 (of recentere), voorzien van een Verklaring van toepasselijkheid, of gelijkwaardig. In het geval van gelijkwaardigheid wordt dit door Gegadigde aangetoond door middel van een SOC2 of SOC3 Assurance rapportage.

Leverancier levert jaarlijks een derden-verklaring ('third party memorandum'): ISAE3000, ISAE3402 type 2, SSAE16, of SOC2 - niet ouder dan één jaar), in relatie tot de gevraagde diensten, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie die voldoet aan deze normering.

### 6.2.2.3 Kerncompetenties

Referenties waarmee Gegadigde de onderstaande kerncompetenties aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referenties mogen niet ouder zijn dan drie jaar, gerekend vanaf het moment dat het betreffende onderdeel van de implementatie volledig is afgerond terwijl het betreffende onderdeel van de implementatie niet later dan het moment van indienen van de Aanmelding mag zijn/worden afgerond. De kerncompetenties dienen in één of (verspreid over) meerdere referenties te worden aangetoond, gebruik makend van de referentiesjabloon in Bijlage 8.5.

Kerncompetenties: Gegadigde heeft kennis van en ervaring met:

- a het op een veilige wijze via het internet ter beschikking stellen van een beproefde, werkende en gebruiksvriendelijk geïntegreerde cloudoplossing voor belastingen als Commercial Off-The-Shelf product, met daarin de volgende bedrijfsprocessen:
  - » beheer van geïntegreerde belastingomgeving, met minimaal drie gemeenten.
- b inrichting van de benodigde systeemomgeving en het ondersteunen van de beheerorganisatie voor een outsourcing scenario, met flexibel inzetbare experts van Gegadigde met zowel sector, systeem- als proceskennis.
- c het uitvoeren van een migratie vanuit een bestaande applicatie naar de aan te bieden Cloudoplossing voor Belastingen; hierbij rekening houdend met verschillende opslagstructuren, verbetering datakwaliteit door validatie, conversie, verrijking en ontdebelling.
- d het opleiden van eindgebruikers binnen de klantorganisatie middels opgezette trainingen/opleidingen op basis van procesbeschrijvingen inclusief gebruikershandleidingen en andere ondersteunende materialen (bijvoorbeeld E-learning).
- e het toegankelijk maken/houden van alle data uit de aan te bieden Cloudoplossing voor Belastingen (zowel transactie data, verwerkte data, als setup data) en deze beschikbaar houden om op een gecontroleerde en efficiënte manier in te lezen in BI tooling zodat deze data gebruikt kan worden voor aanvullende rapportages, dashboards en het combineren van bedrijfsvoeringsdata met overige bronnen;
- f het integreren/koppelen van de door Gegadigde aan te bieden Cloudoplossing voor Belastingen met overige bedrijfsvoeringsapplicaties, software en/of webservices in andere (hosting- of on premise) omgevingen.

## 6.3 VERIFICATIE UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Voor het verlichten van de administratieve lasten voor zowel de Gegadigden als Aanbestedende Dienst dienen alleen de Gegadigden die zijn geselecteerd om door te gaan naar de volgende fase (gunning), uiterlijk één (1) week na dagtekening van het schriftelijke verzoek hiertoe van Aanbestedende Dienst de bij het Uniform Europees Aanbestedingsdocument behorende bewijsstukken aan te leveren.

Aanbestedende Dienst kan tot het einde van de gunningsfase om verduidelijking vragen.

Indien de inhoud van de gevraagde bewijsstukken niet overeenkomt met wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is gesteld wordt de Aanmelding ongeldig verklaard en wordt de Gegadigde alsnog uitgesloten van verdere deelneming aan deze aanbestedingsprocedure. In dat geval komt de eerstvolgende Gegadigde in rangorde (de nummer '4') alsnog in aanmerking voor deelname.

# 7

## SELECTIECRITERIA

7.1	Algemeen	41
7.2	Aanvullende competenties	43
7.3	Vragen	44

# Selectiecriteria

## 7.1 ALGEMEEN

Indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde minimumvereisten voldoen wordt het aantal teruggebracht naar drie. De, op basis van een inhoudelijke beoordeling van de aanvullende competenties en antwoorden op open vragen, drie hoogst scorende Gegadigden komen in aanmerking voor deelneming aan de onderhandelingsfase en ontvangen het Voorlopig Beschrijvend Document.

In paragraaf 7.2 wordt een aantal ‘aanvullende’ competenties beschreven. Deze zijn derhalve additioneel ten opzichte van de kerncompetenties zoals die in paragraaf 6.2.2, onder punt 3 worden beschreven. De ‘aanvullende’ competenties vormen, in tegenstelling tot de kerncompetenties, geen minimumvereiste en zijn om die reden geen voorwaarde om te kunnen worden geselecteerd. De aanvullende competenties zijn verwoord als Selectie criterium en worden aldus beoordeeld op basis van onderstaande vierpuntschaal.

In paragraaf 7.3 worden vragen over de kwaliteit van de organisatie van de onderneming van Gegadigde en partnershiprelaties gesteld. De door de Gegadigden in het kader van de Aanmelding aangeleverde informatie wordt door het beoordelingsteam beoordeeld.

De beoordeling van de aanvullende competenties en open vragen geschiedt op basis van consensus.

Per competentiebeschrijving en antwoord op de vraag kan een Gegadigde punten scoren. De score per beschrijving en vraag wordt vastgesteld op basis van onderstaande vierpuntschaal.

Alle antwoorden op de vragen gesteld in de paragraaf 7.2 worden beoordeeld op een vierpuntschaal:

- 0 = de competentie is niet aangetoond(7.2); het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid niet aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling niet in beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording en/of (ii): de beantwoording in zijn geheel niet met meetbare

prestatie-indicatoren is onderbouwd en/of: (iii) de beantwoording heeft geen relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure (7.3).

- 1 = de competentie is nauwelijks aangetoond(7.2); het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid in geringe mate aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling onvoldoende in beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording of (ii) de beantwoording onvoldoende met meetbare prestatie-indicatoren is/ zijn onderbouwd en/of (iii) de beantwoording heeft onvoldoende relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure (7.3);
- 2 = de competentie is redelijk aangetoond (7.2); het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid redelijk aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling weliswaar volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, maar onvoldoende met meetbare prestatie-indicatoren is/zijn onderbouwd of (ii): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling weliswaar volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, maar heeft onvoldoende relatie met het/de verwoorde uitgangspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure (7.3);
- 3 = de competentie is volledig aangetoond (7.2); het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, (ii): met meetbare prestatie-indicatoren is/zijn onderbouwd en (iii): heeft voldoende relatie met het/de verwoorde uitgangspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure (7.3).

**Nota bene:** met meetbare prestatie-indicatoren is bedoeld: accuraat, verifieerbaar, onweerlegbaar / niet betwistbaar, hoge prestatie, (prestatie)metingen in termen van getallen, percentages of tijd.

De vragen verschillen in gewicht. Er kan een enkele weging (0, 1, 2, 3), een dubbele weging (0, 2, 4, 6) of een drievoudige weging (0, 3, 6, 9) plaatsvinden, waarbij de vierpuntschaal onverkort blijft gehandhaafd.

Bij elke aanvullende competentie en vraag wordt het gewicht aangegeven ('(L)aag' staat hierbij voor enkele weging, '(M)idden' voor dubbele weging, en '(H)oog' voor drievoudige weging en daarmee de maximaal haalbare score.

De behaalde scores op de aanvullende competenties en gestelde vragen worden gewogen bij elkaar opgeteld en de drie Gegadigden met de hoogste totaalscore komen in aanmerking voor deelneming aan de onderhandelingsfase.

## 7.2 AANVULLENDE COMPETENTIES

Referenties, voorzien van een door een referent te ondertekenen 'tevredenheidsverklaring' waarbij Gegadigde de onderstaande aanvullende competenties beschrijft en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referenties mogen niet ouder zijn dan drie jaar, gerekend vanaf het moment dat het betreffende onderdeel van de implementatie volledig is afgerond terwijl het betreffende onderdeel van de implementatie niet later dan het moment van indienen van de Aanmelding mag zijn/worden afgerond. De aanvullende competenties dienen in één of (verspreid over) meerdere referenties te worden aangetoond, gebruik makend van de referentiesjabloon in Bijlage 8.5.

Gegadigde heeft bij voorkeur kennis van en ervaring met:

- 1 (H) implementaties van belastingssystemen op basis van een cloudvoorziening bij gemeenten of samenwerkingsverbanden i.h.k.v. belastingen met een omvang 100.000 plus of min 25% (zie paragraaf 3.5.3);
- 2 (L) het slimmer, gemakkelijker en meer geautomatiseerd laten plaatsvinden van werkzaamheden en vermijden van maatwerk door het versimpelen van processen met optimale aansluiting tussen processen en functionaliteit van het systeem, door parametrisering of andere realistische maatregelen;
- 3 (H) het toepassen van 'best practices' geautomatiseerde belastingprocessen voor de gemeentelijke sector;
- 4 (H) de operationele systemen betreffende informatie-uitwisseling/integraties:
  - Taxatieapplicatie o.b.v. realtime berichtenverkeer
- 5 (L) het aansluiten van systeem- en procesinrichting bij flexibele werkvormen (Nieuwe Werken), ondersteuning voor anytime/anywhere/any device;
- 6 (L) rol gebaseerd werken;
- 7 (M) innovatieve rapportage- en analysetools waardoor een gemeente beter kan sturen op efficiënte en effectieve inzet van middelen;
- 8 (L) het aansluiting bij eigentijdse dienstverlening (bv. Bezwaarweergave per wijk )
- 9 (H) integreren van data met een GIS-applicatie

In Bijlage 8.5 (Referentiesjabloon) beschrijft Gegadigde welke competenties hij aantoonbaar aanwezig acht.

**Nota bene:** de in de referentiesjabloon beschreven aanvullende competenties c.q. de bij open vragen te beschrijven antwoorden worden bij voorkeur met meetbare prestatie-indicatoren onderbouwd: accuraat, verifieerbaar, onweerlegbaar / niet betwistbaar, hoge prestatie, vertaling naar de betreffende opdracht, (prestatie)metingen in termen van getallen, percentages of tijd.

## 7.3 VRAGEN

Besteed aan de beantwoording van onderstaande vragen maximaal één pagina A4 (maximaal 500 woorden) per antwoord.

**Nota Bene.** Bij overschrijding van het maximaal aantal toegestane pagina's (één) en/of woorden (500) wordt het gehele antwoord beoordeeld met 0 punten.

Nr.	Vraag	Gewicht
1.	Beschrijf de wijze waarop u in uw organisatie hebt geborgd dat de door u op de markt aangeboden Cloudoplossing voor Belastingen blijvend aan relevante Nederlandse wet- en regelgeving, inclusief hiervoor benodigde audit trails en overige benodigde monitoring en logging voorzieningen voldoet. Benoem in dit kader tevens welke Nederlandse wet- en regelgeving u relevant acht.	M
2.	Beschrijf de mate waarin u in staat bent meerdere projectmethodieken te hanteren, variërend van Agile tot 'watervalaanpak'. Geef hierbij aan op welke wijze u tot een gerichte en bewuste keuze komt.	L
3.	Beschrijf op welke wijze u als sparringpartner voor uw opdrachtgevers fungeert (in de zin van kritisch meedenken). Besteed hierbij aandacht aan het inpassen en/of aanpassen van processen en het vermijden van maatwerk.	M



Nr.	Vraag	Gewicht
4.	Beschrijf de mate waarin en de manier waarop uw organisatie gebruikelijk goed M practices inzet om processen te standaardiseren en de doorlooptijd van implementatietrajecten te verkorten.	M
5.	Beschrijf op welke wijze u (bij voorkeur op locatie) bij opdrachtgevers tot inzet van geschikte en passende, breed inzetbare deskundige en Nederlands sprekende professionals komt met een klantgerichte en oplossingsgerichte instelling. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan het kennisniveau van processen die in scope van de Opdracht zijn en de kennis van de Cloudoplossing voor Belastingen dat u zult aanbieden.	M
6.	Geef aan op welke wijze u bij implementatieprojecten een adequate kwalitatieve en kwantitatieve inzet van functionarissen borgt indien u voor verschillende opdrachtgevers meerdere implementatieprojecten (die soms meer dan zes maanden duren) in dezelfde periode moet uitvoeren.	L
7.	Beschrijf op welke wijze u onder architectuur werkt. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de wijze waarop u gebruik maakt van architectuur om uw oplossingen maximaal beheersbaar en aanpasbaar te maken en te houden. Ga daarbij tevens in op het zo laagdrempelig mogelijk kunnen doorvoeren van updates en upgrades en hoe u daarbij gebruik maakt van de architectuur van de Cloudoplossing voor Belastingen.	M
8.	Beschrijf de mate waarin en de wijze waarop u in relatie met opdrachtgevers en M ter zake van onderhoud en support gebruik maakt van een op partnership gerichte en op regie gebaseerd samenwerkingsmodel. Besteed daarbij aandacht aan service level management, strategisch service management en bewezen effectieve en klantgerichte 2e lijns ondersteuning.	M
9.	Beschrijf de mate waarin uw organisatie gebruikelijk voorziet in L opleidingsfaciliteiten voor een opdracht als de onderhavige. Besteed hierbij aandacht aan 'train the trainer', eindgebruikersopleidingen, beheerdersopleidingen, e-learningfaciliteiten, klassikale opleidingen en het gebruik van FAQ. Beschrijf vooral ook uw visie op genoemde aspecten. Besteed ook aandacht aan uw opleidingsmogelijkheden om kennis van medewerkers op peil te houden.	L
10.	Beschrijf in welke mate en hoe u klanttevredenheid als doelstelling in uw L organisatie hebt georganiseerd en borgt en geef daarbij gemotiveerd aan wie u daarbij als 'klant' definieert.	L
11.	Beschrijf de wijze waarop het kwaliteitsmanagement is ingericht in relatie tot L partnershiprelaties met opdrachtgevers. Besteed hierbij aandacht aan (i) de mate waarin klanten hierbij worden betrokken, (ii) hoe borging van kennis en kunde in uw bedrijf toegevoegde waarde voor opdrachtgevers oplevert, (iii) de mate van transparantie in de richting van opdrachtgevers, onder meer ter zake van tariefstelling en kosten.	L
12.	Hoe borgt u (in aanvulling op het gestelde in paragraaf 6.2.2, onder (i) en (ii)) het H treffen van passende beveiligingsmaatregelen in uw organisatie (al of niet in relatie tot eventueel door u ingeschakelde derden, waaronder datacenters), opdat de door u aangeboden verwerking in het kader van uw SaaS-dienstverlening aan de daarvoor gestelde betrouwbaarheidseisen (BIV) blijft	H

Nr.	Vraag voldoen.	Gewicht
13.	Hoe volgt u de ontwikkelingen op het terrein van cyber dreigingen en hoe draagt u zorg dat uw klanten tijdig worden gewaarschuwd zodat zij eventuele aanvullende maatregelen kunnen treffen?	

**TABEL 6: SELECTIECRITERIA/OPEN VRAGEN**

## 8

## OVERZICHT BIJLAGEN

8.1	Lichtblauwdruk SOLL Processen	46
8.2	Uitgangspunten Service Level Agreement	46
8.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	54
8.4	Formulier voor het stellen van vragen	54
8.5	Referentiesjabloon	54
8.6	Social Return	54

# Overzicht Bijlagen

## 8.1 LICHTBLAUWDRUK SOLL PROCESSEN

Separaat pdf-bestand.

## 8.2 UITGANGSPUNTEN SERVICE LEVEL AGREEMENT

### 8.2.1 MINIMALE UITGANGSPUNTEN

In onderstaande tabel worden de specificaties met een ID aangegeven. Dit is een vaste indeling bij DOWR. Om die reden ontbreken in deze selectiefase nog een aantal ID's die in de onderhandelingsfase zullen worden aangevuld. Dit betreft ID's die een instructie verwoorden, verband houdend met de wel opgenomen ID's. Ook kunnen wel vermelde ID's nog met instructies worden aangevuld.

ID	Specificatie
SLA2	Service Window is op Werkdagen van 7.00 tot 22.00
SLA4	Beschikbaarheid Applicatie is 99,8% per maand gemeten binnen het Service Window. Beschikbaarheid wordt berekend met behulp van de onderstaande formule: $B = (T - P - U) / (T - P) * 100$  B = Percentage Beschikbaarheid T = Meetperiode van een maand gebaseerd op Service Window P = Preventieve of geplande onderhoud U = Ongeplande uitval en/of prioriteit 1 en 2 Incidenten  T, U en P worden gemeten in uren. Nationaal erkende feestdagen worden niet meegenomen. De Downtime mag niet aansluitend op elkaar plaatsvinden.
SLA5	Binnen het Onderhoudsvenster zal al het Onderhoud worden uitgevoerd t.b.v. de Cloudoplossing voor Belastingen.

ID	Specificatie									
	<p>Back-up, recovery en uitwijk(test) worden in het Onderhoudsvenster gedaan, tenzij er een voorziening is waarbij er geen hinder wordt ondervonden tijdens Service Window.</p> <p>Eventueel doorvoeren van door Opdrachtgever aangegeven noodzakelijke patch of fix tijdens Service Window mag uitsluitend worden uitgevoerd op een afgesproken tijdstip, doorlooptijd en fallback scenario.</p> <p>Onderhoudsvenster is van 23.00 tot 06.00 op Werkdagen of buiten Werkdagen</p>									
SLA6	<p>De latentietijd (latency) voldoet aan algemeen gangbare eisen voor de reactiviteit van gebruikersinterfaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaard schermovergang &lt;2,0 seconden</li> <li>• Opslaan van gebruikersinvoer &lt; 3,0 seconden</li> <li>• Schermovergang met complexe informatievraag &lt;5,0 seconden</li> </ul> <p>Als er problemen ervaren worden dient er op verzoek van Opdrachtgever een meting gedaan te worden voorzien van een verslag.</p>									
SLA7	<p>Leverancier zal een Servicedesk ter beschikking houden voor het aannemen van Meldingen aangaande Incidenten, issues, (Standaard)Wijzigingen, Problems en Vragen, het beoordelen en het beantwoorden hiervan. Communicatie is in het Nederlands.</p> <p>Meldingsperiode:</p> <p>De Servicedesk is bereikbaar tijdens openingstijden van de drie gemeenten via telefoon, email en een SelfServicePortaal.</p> <p>Openingstijden van de gemeenten zijn op Werkdagen van 7.30 tot 17.30.</p> <p>Meldingen moeten 24/7 (email, selfservice) gedaan kunnen worden</p> <p>Voor P1 Meldingen dient er tijdens het Service Window een telefonische ingang mogelijk te zijn.</p> <p>Door Leverancier geconstateerde Incidenten dienen ook aan Opdrachtgever gemeld te worden.</p>									
SLA8	<p>De structuur van de Servicedesk voorziet in onderstaande ondersteuningsprocessen:</p> <p>1<sup>e</sup> lijns: Direct antwoord op relatief eenvoudige Vragen</p> <p>2<sup>e</sup> lijns: Onderzoek en antwoord door een specialist bij complexere Vragen</p> <p>3<sup>e</sup> lijns: Onderzoek en antwoord door een specialist met ruime ervaring bij complexere Vragen waarbij interactie met 3<sup>e</sup> partijen nodig is.</p>									
SLA9	<p>Elke Melding zal door Leverancier worden geïnterpreteerd, geprioriteerd aan de hand van prioriteringstabel in paragraaf 8.2.3 en worden vastgelegd in een Servicedesk-registratiesysteem van Leverancier.</p> <p><u>Een Melding kan pas worden afgesloten na goedkeuring van Opdrachtgever!</u></p> <p>Minimale Reactie- en oplostijden Incidenten en Standaardwijzigingen, Wijzigingen, Vragen</p> <table border="1" data-bbox="414 1792 1388 2078"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplostijden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1 uur</td> <td> <i>Oplossing middels workaround</i>                      Binnen 8 uur   <i>Structurele oplossing:</i>                      Binnen 1 maand                 </td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2 uur</td> <td><i>Oplossing middels workaround</i></td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijden	1	1 uur	<i>Oplossing middels workaround</i> Binnen 8 uur  <i>Structurele oplossing:</i> Binnen 1 maand	2	2 uur	<i>Oplossing middels workaround</i>
Prioriteit	Reactietijd	Oplostijden								
1	1 uur	<i>Oplossing middels workaround</i> Binnen 8 uur  <i>Structurele oplossing:</i> Binnen 1 maand								
2	2 uur	<i>Oplossing middels workaround</i>								

ID	Specificatie		
			binnen 16 uur (tijdens de servicedesk uren)  <i>Structurele oplossing:</i> binnen 2 kalendermaanden
3	4 uur		<i>Oplossing middels workaround</i> binnen 1 kalendermaand  <i>Structurele oplossing:</i> uiterlijk bij de volgende release.
4	8 uur		Oplossing wordt in de releasekalender opgenomen, mag maximaal 1 release overslaan.
	Een P1 melding voor 13.00 gemeld dient hierbij nog dezelfde dag te worden opgelost.		
SLA10	De Leverancier heeft onderstaande procedures ingericht ter afhandeling van Meldingen, inclusief Reactie- en Oplostijden: 1) Incident management procedure 2) Change management procedure 3) Problem management procedure		
SLA11	In de SLA worden processen voor Correctief, Preventief, Adaptief, Innovatief en Perfectief onderhoud en het beschikbaar stellen van nieuwe software-releases, versies, upgrades en patches beschreven. Waarbij in ieder geval de onderstaande punten zijn behandeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het aantal releases/ versies/ upgrades/ patches per jaar;</li> <li>• tijdsbestek aanlevering releasenote, voor vrijgave release/ upgrade;</li> <li>• werkwijze (besluitvorming, communicatie, testen, accepteren, documentatie);</li> <li>• invloed van de Opdrachtgever op de inhoud van de releases /updates.</li> </ul>		
SLA12	Op basis van de afgesloten Overeenkomst garandeert Leverancier dat de Cloudoplossing voor Belastingen en bijbehorende koppelingen, gedurende de initiële contractperiode en bij verlengingen, doorontwikkeld en onderhouden zal worden en tevens blijft voldoen aan wet- en regelgeving zonder additionele kosten.		
SLA13	Standaardwijzigingen (Bijlage 8.2.4) in de Cloudoplossing voor Belastingen die alleen door de Leverancier kunnen worden gedaan vallen onder het Onderhoud. Vragen van functioneel beheerders (ongelimiteerd) vallen ook onder Onderhoud.		
SLA16	Onderhoud wordt altijd vooraf schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever met omschrijving van de werkzaamheden die verricht gaan worden. Na onderhoud wordt altijd schriftelijk het resultaat van de werkzaamheden gemeld aan de Opdrachtgever.		
SLA17	Het onderhoud aan de Cloudoplossing voor Belastingen moet dusdanig zijn dat de aanpassingen qua wet- en regelgeving op tijd zijn voltooid zodat de Cloudoplossing voor Belastingen op tijd klaar is voor gebruik. Dat wil zeggen dat de DOWR-gemeenten tijdig in staat zijn deze uit te voeren rekening houdende met een test en acceptatie periode van minimaal twee weken aan de gemeente kant. Pas na toestemming van de Opdrachtgever mogen deze geplaatst worden in de productie-omgeving.		
SLA18	Indien (onderdelen) van de Cloudoplossing voor Belastingen wordt/worden geleverd door verschillende partijen: Leverancier dient gedurende de looptijd van de overeenkomst de functionele/ technische interoperabiliteit tussen de onderdelen te garanderen, evenals de commercieel/ juridisch `interoperabiliteit` tussen deze partijen.		
SLA20	Leverancier wordt geacht zijn verantwoordelijkheid te nemen bij problemen met eventuele		

ID	Specificatie
	<p>koppelvlakken met andere systemen van Opdrachtgever.</p> <p>De inspanningsverplichting omvat in ieder geval het initiatief te nemen met de andere betreffende partij te schakelen om het probleem onderling op te lossen.</p>
SLA21	Alle verplichtingen en afspraken voortvloeiende uit deze aanbesteding gelden ook voor Hosting en onderaannemers.
SLA22	Hosting is onderdeel van de SaaS dienst.
SLA23	Maatwerk is niet gewenst. Mocht het toch voorkomen dat maatwerk wordt toegepast, dan is de werking hiervan blijvend gegarandeerd in nieuwe releases.
SLA24	<p>De Inschrijver heeft een escalatieprocedure met bijbehorende communicatiematrix gerelateerd aan prioritering van het probleem.</p> <p>Prio1 Incidenten worden altijd geëscaleerd.</p>
SLA25	<p>Voor contractmanagement DOWR-i is een Single Point Of Contact (SPOC) van de Leverancier als vast aanspreekpunt voor overleg over de dienstverlening en afspraken inzake contract.</p> <p>Daarnaast wordt er een SPOC voor tactisch, strategisch en ontwikkelingen aangewezen.</p> <p>Hiermee wordt de relatie onderhouden. Uitgangspunt is 2x p/j en nadien afstemming over frequentie.</p>
SLA26	Een beveiligingsincident wordt zo snel mogelijk (binnen 24 uur) bij het ontstaan gemeld bij de Servicedesk van de Opdrachtgever. Beveiligingsincidenten zijn Incidenten die inbreuk maken op beveiligingseisen betreffende de beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit.
SLA27	<p>Rapportages (KPI's) per kwartaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Openstaande Meldingen met nummer, typering, prio, reactietijd, Doorlooptijd, t.o.v. norm, status en reden</li> <li>• Afgehandelde Meldingen met nummer, typering, prio, reactietijd, Oplostijd, Doorlooptijd, t.o.v. norm</li> <li>• Beschikbaarheid in procenten en uren afgelopen kwartaal t.o.v. norm</li> <li>• Overzicht beveiligingsincidenten met prio, reactietijd, Doorlooptijd en status, korte omschrijving</li> <li>• Overzicht voorkomen beveiligingsincidenten met datum, tijd, soort</li> <li>• Back-up</li> <li>• Recovery verslagen</li> <li>• Uitwijk verslagen</li> <li>• Evaluatieverslag na escalatie</li> <li>• Verslag en acties tactisch en strategisch overleg</li> <li>• Releasekalender</li> <li>• Evaluatie na Wijzigingen/Updates/Releases</li> <li>• Rapportage performance meting (op verzoek)</li> <li>• Loggegevens</li> </ul> <p>Meldingen m.b.t. Incidenten, problemen, Standaardwijzigingen, Wijzigingen en Vragen die de SLA termijn hebben overschreden worden apart gedetailleerd weergegeven met de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meldingsnummer XXX</li> <li>• Reden van afwijking</li> <li>• Op welke manier wordt dit in de toekomst voorkomen</li> </ul>

ID	Specificatie
	Rapportages over Meldingen dienen ook aangeleverd te worden als gegevensbestand in Excel.
SLA29	Continuïteitsplan calamiteiten Er is een continuïteitsplan die voorziet in situaties waarbij sprake is van uitval door calamiteiten. Deze is inzichtelijk voor de Opdrachtgever.
SLA30	Continuïteitsvoorziening faillissement Er is een continuïteitsvoorziening in geval van faillissement van de Leverancier of onderaannemer(s). Deze is beschikbaar voor Opdrachtgever
SLA31	Documentatie Leverancier is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en onderhouden van documentatie in het Nederlands omtrent: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afhankelijkheden met technische infrastructuur, hardware en (generieke) software (afhankelijkheid en ondersteuning matrix). Op basis van dit document kan de Opdrachtgever sturen op noodzakelijke wijzigingen in de eigen infrastructuur, hardware en generieke software.</li> <li>• Gebruikershandleidingen</li> <li>• Beschrijving datamodel</li> <li>• Releasebeschrijvingen</li> </ul>

### 8.2.2 BEGRIPPENLIJST SLA

Adaptief onderhoud	Aanpassen aan de gewijzigde omgeving, bijvoorbeeld wet- en regelgeving, hardware- en/of systeemwijzigingen.
Beschikbaarheid	De mate waarin (een onderdeel van) de Cloudoplossing voor Belastingen kwantitatief en kwalitatief opzicht beschikbaar is, kwantitatief te meten met een overeengekomen eenheid in tijd, bandbreedte, aantallen of anderszins als overeengekomen in de SLA, en uitgedrukt door middel van een percentage, gedurende een overeengekomen meetperiode.
Doorlooptijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment van melden (Melding) en het moment van definitief sluiten van een Melding. (doorlooptijd = reactietijd + oplostijd)
Downtime	Uitval in uren van de Cloudoplossing voor Belastingen als gevolg van verstoringen tijdens Service Window;
Escalatie	Het doorschuiven van een Melding naar een hoger hiërarchisch niveau;
Hosting	Het door Leverancier door middel van technieken voor communicatie op afstand aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van de Cloudoplossing voor Belastingen.
Impact	De mate waarin een Incident productie dan wel procesverstoring is;
Incident	(Dreigende) onvolkomenheid in en/of (ver)storing van de correcte werking van de Cloudoplossing voor Belastingen;
Melding	Verzamelaar naam waaronder Incidenten, Vragen, Wijzigingsverzoeken, Standaardwijzigingen en klachten worden geregistreerd;

Meldingsperiode	De periode waarbinnen Opdrachtgever gerechtigd is om Leverancier in kennis te stellen van een Incident.
Onderhoud	Onderhoud is het totaal van activiteiten met als doel, het in "een aanvaardbare conditie" houden of terugbrengen van De Cloudoplossing van Belastingen teneinde (direct en op termijn) de "gevraagde mate van functionaliteit" te borgen. Zoals minimaal omschreven in de GIBIT2020 (correctief, preventief, innovatief onderhoud, gebruikersondersteuning) en aangevuld met Perfectief en Adaptief onderhoud. Standaardwijzigingen vallen ook onder Onderhoud
Onderhoudsvenster	Tijdvenster waarbinnen regulier onderhoud uitgevoerd mag worden met de voorafgaande toestemming of op verzoek van Opdrachtgever.
Oplostijd	De periode waarbinnen Leverancier naar aanleiding van een gemeld Incident maatregelen ter oplossing en/of voorkoming van Onvolkomenheden uitvoert.
Perfectief onderhoud	Het verbeteren van de prestaties, kwaliteit en het vergroten van functionaliteit op basis van gebruikerswensen.
Prioriteit	Resultante van toegekende Urgentie en Impact, te gebruiken om de volgorde in afwikkeling te bepalen;
Reactietijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment dat de Melding kenbaar wordt gemaakt aan Leverancier en het moment dat door Leverancier wordt gereageerd op die Melding;
Self Service Portal	Beschikbaar internetportal waar Incidenten, Vragen, Wijzigingen en Standaardwijzigingen kunnen worden gemeld en waar voor gebruikers door middel van de FAQ standaard oplossingen worden geboden;
Servicedesk	De gebruiksondersteuning vanuit Leverancier aan Opdrachtgever zoals overeengekomen in de aanbestedingsdocumenten.
Service Window	Tijdvenster waarbinnen gebruik gemaakt kan worden van de Cloudoplossing voor Belastingen c.q. de onderdelen van de Cloudoplossing voor Belastingen zoals vastgelegd in de Overeenkomst en de SLA
Stabiliteit	De Cloudoplossing voor Belastingen wordt als stabiel beschouwd voor de Gebruikers indien er geen verstoringen of verminderde gebruiksmogelijkheden optreden tijdens het normale gebruik van de Cloudoplossing voor Belastingen.
Standaardwijziging	De door Opdrachtgever verzochte wijzigingen tot aanpassing van (de inrichting van) de Cloudoplossing voor Belastingen gericht op de technische en functionele instandhouding van de Cloudoplossing voor Belastingen. Hieronder vallen ook alle wijzigingen in de configuratie van de Cloudoplossing voor Belastingen die alleen door de Leverancier gedaan kunnen worden. Denk hierbij aan parameters, rulebase, etc; Standaardwijzigingen vallen onder Onderhoud



Technisch beheer	Technisch beheer omvat alle beheertaken die nodig zijn voor het accepteren, installeren en operationeel maken en houden van de Cloudoplossing voor Belastingen en onderliggende technische infrastructuur. Het betreft het monitoren, diagnosticeren, het reactief oplossen van actuele problemen en proactief verhelpen van potentiële bedreigingen van de Cloudoplossing voor Belastingen
Urgentie	De mate waarin en de snelheid waarmee een Incident opgelost dient te worden
Vragen	Verzoek om informatie, instructie of algemeen van aard;
Werkdagen	ma t/m vr uitgezonderd nationaal erkende feestdagen.
Wijziging	Door Opdrachtgever verzochte (niet standaard) wijzigingen tot aanpassing van (de inrichting van) de Cloudoplossing voor Belastingen
Wijzigingsprocedure	Verzoek tot wijziging van de SLA. Dit kunnen verbeteringen of aanpassingen zijn die na wederzijds goedkeuring worden doorgevoerd volgens vooraf vastgestelde wijzigingsprocedure

**8.2.3 PRIORITERING**

Urgentie	Omschrijving
Hoog	Bedrijfskritische processen kunnen niet meer worden uitgevoerd
Midden	Ondersteunende processen kunnen niet of niet goed meer worden uitgevoerd
laag	Bedrijfskritische of ondersteunende processen ondervinden enige hinder

Impact	Omschrijving
Hoog	Een belangrijk aantal medewerkers is niet in staat hun reguliere werkzaamheden uit te voeren (organisatie heeft er last van) of een VIP kan niet werken
Midden	Voor het Incident is een work-around, al dan niet handmatig, beschikbaar. Enkele medewerkers zijn niet in staat hun reguliere werkzaamheden op standaardwijze uit te voeren (afdeling heeft er last van)
laag	Het bedrijfsproces ondervindt niet op korte termijn (opnieuw) hinder van het Incident (medewerker heeft er last van)

Prioriteit	Impact			
		Hoog	Midden	Laag
Urgentie	Hoog	Prio 1	Prio 2	Prio 3
	Midden	Prio 2	Prio 3	Prio 4
	Laag	Prio 3	Prio 4	Prio 4

**8.2.4 STANDAARDWIJZIGINGEN**

Standaard wijzigingen zijn volledig omschreven en goedgekeurde wijzigingen die elke keer wel moeten worden geregistreerd, maar niet meer elke keer behoeven te worden beoordeeld door changemanagement. Dit zijn wijzigingen die routinematig kunnen worden uitgevoerd en bij de Helpdesk

(eventueel via de Self Service Portal) kunnen worden aangevraagd en kosteloos worden verwerkt. Opdrachtgever typeert in ieder geval, maar niet uitsluitend, de volgende wijzigingen als standaard:

- 1 Wijzigingen in rechten, rollen, business rules , parameters, tabellen, database, processen, etc. die niet door Opdrachtgever zelf uitgevoerd kunnen worden;
- 2 verzoek om back up terug te zetten;
- 3 eventuele fouten in de data middels correctieprogramma's/conversieprogramma's verhelpen;
- 4 de database te doorzoeken op mogelijke overige probleemgevallen;
- 5 wanneer een nieuwe functionaliteit of release opgeleverd is, dienen eventuele aanpassingen in de data, die nodig zijn voor het correct functioneren, ook uitgevoerd te worden;
- 6 een wettelijke of functionele wijziging op een onderdeel, zal ook in alle gerelateerde onderdelen doorgevoerd moeten worden;
- 7 inlezen van standaard tabellen, zoals Postcode-tabel, Landentabel, Nationaliteitentabel, etc die van overheidswege worden verstrekt;
- 8 fine-tuning van indexen van database voor optimale performance;
- 9 controle op jobs die blijven hangen en eventueel afbreken hiervan;
- 10 kopieslagen productie naar test;
- 11 inzage of overzichten loggegevens.

### **8.3 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT**

Dit document is rechtstreeks op TenderNed beschikbaar ter invulling.

### **8.4 FORMULIER VOOR HET STELLEN VAN VRAGEN**

Separaat Excel-bestand

### **8.5 REFERENTIESJABLOON**

Separaat Word-document

### **8.6 SOCIAL RETURN**

Separaat pdf-bestand