

NOTA VAN INLICHTINGEN, fase 1, versie 1

behorende bij de mededingingsprocedure met onderhandeling 'Belastingen' met TenderNed kenmerk 188627 ten behoeve van Tribuut.

Epe, 16 juli 2018

Mevrouw, meneer,

In aansluiting op bovengenoemde Europese aanbesteding, berichten wij u het volgende.

Met

1	Met het oog op de vragen 11 en 19 is een PDF-document van de Selectieleidraad gepubliceerd bij deze nota van inlichtingen. Hierin is de complete tabel met de vragen en de weging zichtbaar.
---	--

Met betrekking tot de Selectieleidraad

Nr.	Vraag	Antwoord
1	Selectieleidraad paragraaf 4.3: U geeft aan dat Opdrachtnemer een opzegtermijn van 24 maanden in acht moet nemen en Tribuut een termijn van 12 maanden. Dit onderscheid lijkt ons niet reeel. Bent u bereid de opzegtermijn voor Opdrachtnemer aan te passen naar 12 maanden?	Dat is niet akkoord. Gelet op een nieuw selectietraject en een opvolgend implementatietraject is een doorlooptijd van 12 maanden te kort. Tijdens de de gunningsfase van deze Europese aanbesteding wordt eveneens de mogelijkheid geboden tot het stellen van vragen en het aanleveren van tekstsuggesties voor de contractstukken.
2	Selectieleidraad, par. 5.13 en 5.14: Inschrijver ziet graag bevestigd dat een UEA en de bijlage 9.4 Ter beschikkingstelling middelen alleen door een derde dient te worden ingevuld als de hoofdaannemer een beroep doet op de draagkracht van derde om aan de geschiktheidseisen te voldoen. Indien dit niet	Dat kunnen wij bevestigen.

	het geval is en de hoofdaannemer een derde inschakelt voor uitvoering van een deel van de opdracht (dus geen beroep doet op de draagkracht zoals gesteld in Deel IIC van het UEA), behoeft de derde geen UEA en Bijlage 9.4 in te vullen. Wel dient de naam van de derde in Deel IID van het UEA te worden vermeld. Kunt u dit bevestigen?	
3	Selectieleidraad, par. 7.2.1 (iv) verzekering: Omdat een beroepsaansprakelijkheidsverzekering zonder maximale dekking per jaar niet verzekerbare is, verzoeken wij u om voor deze verzekering een maximum dekking van € 1.250.000,- per jaar op te nemen. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord. De polis mag echter niet zijn uitgeput door aanspraken van derden.
4	Bijlage 9.1 UEA Deel III.C: Begrijpt inschrijver het correct dat de aanbestedende dienst het past performance criterium in de UEA Deel III.C uitsluitend conform artikel 2.87 lid 1 sub g juncto lid sub d Aanbestedingswet uitlegt?	Dat is correct.
5	Selectieleidraad, bladzijde 12: U noemt op bladzijde 12 het navolgende "In de SOLL situatie is het doel het ontwerp van de huidige data distributie-omgeving te actualiseren en daar waar nodig aan te passen op de meest praktische en minst risicovolle omgeving. Alle leveranciers en afnemers van de datadistributie-omgeving moeten op eenvoudige en eenduidige wijze informatie kunnen ontvangen"	Nee. Voorzover een data-distributie omgeving noodzakelijk is voor de door Tribuut beoogde werking van de Cloudoplossing behoort deze omgeving tot de scope.

	Vraag: Kan Gegadigde ervan uitgaan dat datadistributie buiten scope van deze aanbesteding valt?	
6	Selectieleidraad, bladzijde 12: U noemt op bladzijde 12 het navolgende “In de SOLL situatie is het doel het ontwerp van de huidige data distributie-omgeving te actualiseren en daar waar nodig aan te passen op de meest praktische en minst risicovolle omgeving. Alle leveranciers en afnemers van de datadistributie-omgeving moeten op eenvoudige en eenduidige wijze informatie kunnen ontvangen” Vraag: Kan Gegadigde ervan uitgaan dat de BAG en BRP gegevens geleverd worden conform StUF-BG 03.10?	De SOLL-situatie zal inderdaad gericht zijn op STUF-BG 03.10 indien mogelijk en dus op standaardkoppelingen. Aanvullend wenst Tribuut u erop te wijzen dat binnen de huidige applicatie geen ‘datadistributie-omgeving’ is en dat de SOLL-situatie gebaseerd is op eenduidig en eenvoudig informatie kunnen ontvangen dan wel verstrekken via standaardkoppelingen.
7	Selectieleidraad, Paragraaf 4.2.1, bladzijde 13: In paragraaf 4.2.1 staat onder ‘Verder vallen de volgende aspecten binnen de scope van de opdracht’ bij de laatste bullit vermeld; ‘Koppelingen /ontwikkelingen en implementatie van de koppelruimte. Kunt u nader toelichten wat u in dit verband bedoelt met het begrip ‘koppelruimte’?	Dit betreft het platform van waaruit de noodzakelijke koppelingen genoemd in de selectieleidraad en lichtblauwdruk beheerd worden.
8	Selectieleidraad, Paragraaf 7.2.2 bladzijde 28, laatste zin: Paragraaf 7.2.2 Het laatste deel van de zin luidt ‘... die onderwerp is van het betreffende Perceel’. Dit laatste deel van de zin is Gegadigde niet geheel duidelijk. Kunt u dit nader toelichten?	Dank voor uw oplettendheid. Dit betreft een omissie. De laatste zin kan vervallen.
9	Selectieleidraad, Paragraaf 8.1, bladzijde 30: Hier staat vermeld dat de behaalde scores op	De weging voor alle aanvullende kerncompetenties betreft een enkele weging.

	de gestelde aanvullende competenties en vragen gewogen bij elkaar worden opgeteld. Vraag: Wat is de weging per te beantwoorden competentie en vraag?	
10	Selectieleidraad, Paragraaf 8.3 Aanvullende competenties, bladzijde 31: U geeft aan dat referenties niet ouder mogen zijn dan drie jaar (2014 t/m 2016). Echter bij paragraaf 7.2.2, bladzijde 28 geeft u bij iii Referenties aan dat deze niet ouder mogen zijn dan drie jaar (2015 t/m 2017). Kunt u aangeven welke van de twee periodes juist is? Wij nemen aan 2015 t/m 2017?	Uw aannname is correct. De periode waarop de referenties voor de aanvullende kerncompetenties betrekking hebben dient 2015-2017 te zijn.
11	Paragraaf 8.4, bladzijde 31 en verder. Vragen: U geeft aan dat de vragen van gewicht verschillen. Deze verschillen worden aangegeven met de gewichten; E (enkelvoudig) , H (half) en D (Dubbel). Gegadigde vermoed dat de op pagina 30 vermelde vijfpuntenschaal (0 t/m 4) ook van toepassing is op de vragen zoals vermeld in paragraaf 8.4 en dat het behaald aantal punten per vraag wordt aangepast met het gewicht E,H of dubbel behorend bij de betreffende vraag. Kunt u dit nader verduidelijken c.q. bevestigen?	Dat is correct. De weging per vraag is weergegeven per vraag in de meest rechtse (derde) kolom.
12	Selectieleidraad, bladzijde 32: In paragraaf 8.4, vraag 2 spreekt u over een 'diverse klantprocessen' . Dit begrip kan op verschillende wijzen worden geïnterpreteerd. Kunt u in dit verband een nadere definitie geven wat u verstaat onder klantprocessen?	Dit betreft de processen die Tribuut uitvoert rondom het beheer van de cloudoplossing zoals - het registreren, afhandelen van incidenten; - wijzigingenbeheer (bijvoorbeeld uitleveringen van releases); - hoe betreft u uw afnemers bij nieuwe ontwikkelingen; - contractafspraken; - kwaliteitsafspraken.

13	Selectieleidraad, Paragraaf 8.4, bladzijde 33: Bij de vragen 12, 14 en 15 staat een 'H', kunt u aangeven waarom deze letter daar benoemd is of gaat het hier om een verschrijving?	Dit betreft de weging van de vraag zoals beschreven in eerste alinea van paragraaf 8.4. Zie tevens vraag en antwoord 11.
14	Selectieleidraad, Paragraaf 2.3, Bladzijde 8: In de selectieleidraad geeft u bij 2.3 planning aan dat de deadline 'vragen selectiefase' 9 juli a.s. is. Om de documenten zorgvuldig te kunnen beoordelen, hebben wij echter meer tijd nodig. Bent u bereid de deadline voor het stellen van vragen te verzetten naar 16 juli a.s.? Mocht dit, vanwege zomervakantie, niet mogelijk zijn, wilt u dan aangeven of later in de week van 9 juli a.s. mogelijk is?	Dat is niet mogelijk gelet op de planning en de te behalen doelen met deze aanbesteding. Daarnaast wenst Tribuut u erop te wijzen dat tijdens de de gunningsfase van deze Europese aanbesteding eveneens de mogelijkheid wordt geboden tot het stellen van vragen.
15	p.13-35 Selectie : Hoe verloopt het proces van de "schuldhulpverlening wat ondersteund dient te worden door de cloudvoorziening.	Op dit moment zit het proces voor schuldhulpverlening nog geheel buiten de belastingapplicatie. Wij worden aangeschreven door bijvoorbeeld een bewindvoerder, dan maken wij een subjectrelatie aan bij het subject van belastingschuldige, verlenen uitstel voor een aanslagregel en houden in het klantcontactscherf aantekeningen bij. Graag zien wij een meer zaakgericht systeem waarin alle correspondentie (in- en uitgaand) wordt vastgelegd op subjectniveau en waarbij de voortgang van het proces te monitoren en te sturen is, inclusief overzicht in werkvoorraden.
16	p. 13-35 Selectie: U vraagt om een koppeling met de WKPB. Wilt u een WKPB applicatie afnemen binnen deze aanbesteding	Een WKPB applicatie behoort niet tot de scope van de Opdracht.
17	p. 13-35 Selectie: U vraagt om een koppeling met de WKPB. Welke gegevens wilt u tussen WKPB en de cloudvoorziening uitwisselen en via welk formaat	WKPB kan mogelijk in de toekomst een rol spelen binnen Tirbuut. Alsdan zal bepaald worden welke gegevens uitgewisseld moeten worden. Als uitgangspunt voor het formaat van de koppeling kunt u uitgaan van het standaard formaat dat ten tijde van in gebruikneming via het Kadaster (lv WKPB) beschikbaar is.
18	p. 13-35 Selectie: Integraliteit tussen waarderen en heffen en innen	Een waarderingsapplicatie behoort niet tot de scope van de Opdracht.

	Vraag: bedoelt u hiermee de WOZ of maakt een waarderingsapplicatie deel uit van de aanbesteding?	
19	p.33-35 Selectie: Bij de vragen 12, 14, 15 staat een letter H achter de vraag. Wat is de betekenis van deze letter.	Wij willen u verwijzen naar vraag en antwoord 13.
20	Algemeen: Wat is de vervolprocedure NADAT deze selectieronde heeft plaatsgevonden	Na selectie ontvangen de geselecteerde inschrijvers een beschrijvend document op basis waarvan zij een offerte kunnen opstellen en indienen. Informatie hierover wordt in het beschrijvend document opgenomen.
21	Algemeen: Wat zijn de gegevens / informatie die een gegadigde moet aanleveren NADAT deze selectieronde heeft plaatsgevonden	Na selectie ontvangen de geselecteerde inschrijvers een beschrijvend document op basis waarvan zij een offerte kunnen opstellen en indienen. Informatie hierover wordt in het beschrijvend document opgenomen.
22	Algemeen: Hoe worden de opgeleverde gegevens vanuit de aanmeldingsprocedure (antwoorden op vragen en referenties) meegenomen in de uiteindelijke beoordeling van de ingediende aanbesteding?	De antwoorden op de vragen en de ingediende referenties worden niet betrokken in de beoordeling van de gunningsfase tenzij er sprake is van (mogelijke) tegenstrijdigheden met de door Inschrijvers in de gunningsfase ingediende stukken.
23	p.16-25 lichtblauw: Wat wordt bedoeld met par.5.1.4 mutatiedetector	Een bulkmodule voor het doorvoeren van <u>grote hoeveelheden (complexe) mutaties</u> waarbij bijvoorbeeld excel of een statement als input kan dienen. Als voorbeeld hiervan zijn de resultaten die uit een mutatiedetector voortkomen. In de volgende fase van de aanbesteding zal hier verder aandacht aan worden besteed. Tevens verwijzen we u naar vraag en antwoord 38.
24	p.16-25 lichtblauw: Bij de eerste bullit op deze pagina wordt gesteld dat (oa) vergunningen relevant zijn voor het hoofdproces. Vraag: welke vergunning gegevens dienen te worden vastgelegd en uitgewisseld.	Dit betreft de gegevens die Tribuut ontvangt vanuit de gemeenten. Dit betreffen lijsten met vergunningen (met de kwalificatie Verleend, Start en Gereed). Daarnaast ontvangt Tribuut van de BAGextracten ontvangen we een deel van deze gegevens over vergunningen eveneens.

25	p.16-25 lichtblauw: Bij de eerste bullit op deze pagina wordt gesteld dat (oa) vergunningen relevant zijn voor het hoofdproces. Vraag: kunt u het gewenste proces tussen vergunningen en de applicatie nader toelichten.	De bedoeling is om deze lijsten die Tribuut van de gemeenten ontvangt in de Cloudvoorziening te koppelen op objectniveau met de relevante gegevens (oa. zaaknr, datum, bouwkosten, type +omschrijving vergunning). Vanuit de BAGextracten ontvangen we een deel van deze vergunnningen eveneens. Een efficiënte integratie van deze twee informatiestromen binnen de Cloudvoorziening wordt beoogd.
26	Selectieleidraad pagina 13 / paragraaf 4.2.1 en de ICT landschap plaat: Klopt het dat "voor frontoffice" deel koppelingen betreft en niet in zijn geheel onderdeel uitmaken van de aan te bieden applicatie?	Ja dat klopt. Hieronder wordt verstaan dat bijvoorbeeld de e-mail en post moet automatisch opgeslagen kan worden in de Cloudoplossing. Voor de telefoon geldt dat beoogd wordt dat de Cloudoplossing, als het telefoonnummer herkend wordt, in het klantcontactscherm alvast het bijbehorende subject opent. Er moet dus een soort zaakstelsel zijn waar post, mail en telefoon gearchiveerd wordt.
27	Bijlage 9.2 / pagina 13 en 14: U noemt alle koppelingen die gelegd moeten worden, mogen wij er vanuit gaan dat deze koppelingen allemaal gelegd kunnen worden op basis van Stuf standaard koppelvlakken? En zo nee, welke koppelingen niet en op basis van welk format worden deze dan gelegd?	Inderdaad gaan wij uit van Stuf standaard koppelvlakken. Tribuut streeft er naar om zoveel mogelijk in standaarden te werken. Is er een standaard beschikbaar dan is dit wenselijk in de SOLL-situatie. In de IST situatie zijn de koppelingen met de financiële systemen van de gemeentes geen standaardkoppeling. De formaten betreffen .txt en .xls. Ook de Stuf vordering betreft geen standaardkoppeling. Hiervan is het format .xls.
28	bijlage 9.2 / pagina 10: U spreekt over een webwinkel, behoort deze ook tot de scope van de opdracht?	Ja, dit betreft de klantspecifieke internetpagina zoals omschreven in bijlage 9.2.
29	bijlage 9.2 / pagina 5: U geeft aan dat u als uitgangspunt hanteert dat u het inrichten van de software zelf doet. Hoe kijkt u aan tegen een constructie waarbij wij de opleiding enkel geven in de opleidingsversie van onze applicatie? Ons inziens leert u hiermee alle mogelijkheden van de applicatie kennen zonder de "hinder" van de kennis van uw eigen gegevens?	Vanuit Tribuut spelen we wel graag in op onze feitelijke situatie. Zoals onze processen en organisatiestructuur, uitgangspunten en veroderingen. Daaruit volgt de wens om op te leiden in een eigen 'test- of acceptatieomgeving'. Dit is 'zeer gewenst' en om die reden wordt het uitgangspunt gehanteerd: 'comply or explain'. In de gunningsfase van deze aanbesteding zullen de geselecteerde aanbieders in een 'Scopedocument' hun interpretatie van de verwoorde scope dienen te geven, waarbij dient te worden aangegeven welke activiteiten binnen scope vallen en welke activiteiten buiten scope vallen. In dit kader dienen de Inschrijvers tevens nader in te gaan op de mate van compliance met genoemde uitgangspunten.
30	Selectieleidraad pagina 28 / paragraaf 7.2.2: Hoeveel referenties wenst u te ontvangen?	Wij verwijzen u naar vraag en antwoord 28.

31	Selectieleidraad pagina 28 / paragraaf 7.2.2: U geeft aan dat de leverancier dient te beschikken over een NEN-ISO certificaat 27001:2005. Op dit moment zijn wij bezig met het behalen van deze certificering en verwachten ij eind 2018 dit certificaat te hebben. Is dit voldoende op dit moment?	Elke gegadigde die wordt geselecteerd voor de Gunningsfase kan worden gevraagd de genoemde bewijsstukken te overleggen. Hiermee dient u aan te tonen dat u voldoet aan het gestelde in ISO 27001 of aan gelijkwaardige maatregelen op het gebied van het implementeren, onderhouden en verbeteren van beveiligingsmaatregelen. ISO 27001 specificeert eisen voor het implementeren, onderhouden en verbeteren van beveiligingsmaatregelen die zijn aangepast aan de behoeften van afzonderlijke organisaties. De norm bevat ook de voorschriften voor de beoordeling en behandeling van veiligheidsrisico's. De voorschriften zijn generiek en gelden voor elk type organisatie. Indien geen certificaat kan worden overgelegd dan is een beschrijving van de beveiligingsmaatregelen aanvaardbaar, mits een verklaring kan worden overgelegd waaruit blijkt dat het management de hierin genoemde maatregelen ten aanzien van informatiebeveiliging onderschrijft en controleert.
32	Selectieleidraad pagina 15 / paragraaf 4.3: Constaten wij correct dat de beheerfase op 1 januari 2020 aanvangt?	Dat is correct.
33	Selectieleidraad pagina 15 / paragraaf 4.2.3: Wat verstaat u onder een klantvriendelijke helpdesk?	Wij verwachten korte lijnen in communicatie en met mondelinge toelichting/toetsing bij aangeboden oplossingen. Hierbij willen we op een positieve, toegankelijke, communicatieve en adequate wijze, met aandacht voor Tribuut als klant, benaderd worden.
34	Selectieleidraad pagina 14 / paragraaf 4.2.3: U geeft aan dat alle opleidingen meegenomen dienen te worden in de implementatiefase. Wat verstaat u hieronder? Immers het aantal opleidingsdagen is mede afhankelijk van het kennisniveau van de gebruikers? Is het aantal opleidingsdagen af te bakenen?	Nadere informatie omtrent opleidingen zal worden verwoord in het Beschrijvend Document (dus in de tweede fase van deze Europese aanbesteding).
35	Selectieleidraad pagina 13 / paragraaf 4.2.1: Op welke wijze gaat u alle te converteren gegevens aanleveren?	In principe zal Tribuut een kopie van de database beschikbaar stellen en gaat Tribuut ervan uit dat de leverancier voldoende kennis van zaken heeft om de conversie naar de nieuwe database goed te laten verlopen.

36	Selectieleidraad pagina 13 / paragraaf 4.2.1: Constateren wij terecht dat alle applicaties waarmee de belastingapplicatie dient te koppelen kunnen uitwisselen op basis van de Stuf standaard koppelvlakken?	Daar waar mogelijk volgen we inderdaad de stuf standaarden, uitzondering hierop zijn op dit moment de journaalbestanden. Hierbij wordt per gemeente een apart format gehanteerd dat aansluit op hun financiële administratie. Tevens verwijzen we u naar vraag en antwoord 27.
37	Selectieleidraad pagina 13 / paragraaf 4.2.1: Welk zaaksysteem gebruikt u?	Alfresco.
38	Selectieleidraad pagina 13 / paragraaf 4.2.1: kunt u concretiseren welke functionaliteiten u van de applicatie verwacht in het kader van mutatiedetectie	Een bulkmodule voor het doorvoeren van <u>grote hoeveelheden (complexe) mutaties</u> waarbij bijvoorbeeld excel of een statement als input kan dienen. Bijv. als input een excellijst op objectniveau met verschillende onderdelen, verschillende bouwjaren en m2 en een bag-id i.v.m. koppeling. Op deze manier in één keer honderden onderdelen in de administratie verwerken. Wij verwijzen u tevens naar vraag en antwoord 23.
39	Selectieleidraad pagina 8 / paragraaf 2.2.1: Welke applicatie gebruikt u nu voor de werkzaamheden in het kader van heffen / innen?	Dit betreft de GOUWIT applicatie.

Hoogachtend,
Namens Tribuut

Mr. R. Bos
Emtio B.V.