

BIJLAGE X: DEMO USE CASES

CASEBESCHRIJVINGEN Belastingen

Onderdeel van de Europese aanbesteding Belastingen van de gemeente Amersfoort, is de uitwerking- en demonstratie van een aantal use cases m.b.t. het werkveld Belastingen. In deze bijlage treft u de beschrijving van de processen die wij in deze cases willen terugzien. De use cases zijn gebaseerd op de eisen uit het PVE en zijn onderverdeeld in de volgende onderdelen:

1. Heffen innen
2. Bezwaar beroep
3. Digitale balie inclusief raadpleegfunctionaliteit
4. Koppelingen
5. Gegevensbeheer en beheer

1. ALGEMENE INFORMATIE

1.1 Aanleiding

De Aanbestedende dienst heeft in het aanbestedingstraject de inschrijvers gevraagd om een inschrijving uit te brengen voor de implementatie van een ICT- oplossing voor Belastingen. Zij wil, alvorens tot de aanschaf en invoering over te gaan, de meerwaarde van de Oplossing aan de hand van een demonstratie zien.

Let op: de Aanbestedende dienst stelt dat alle in de demo getoonde functionaliteiten integraal onderdeel zijn van de inschrijving en daarmee bindend in de overeenkomst.

1.2 Doelstellingen

De aanbestedende dienst wil aan de hand van een demo zien dat de oplossing “intuïtief” werkt (kan een gebruiker makkelijk zijn weg vinden) en dat de oplossing eenvoudig en efficiënt werkt (zo weinig mogelijk (tussen) stappen en handelingen). Daar waar de inschrijver de processen niet letterlijk volgt, hoeft dat geen probleem te zijn. Inschrijver wordt uitgenodigd uit te leggen welke weg haar oplossing volgt om tot de gevraagde resultaten te komen. De inschrijver laat daarbij zien hoe er met (potentiele) gebruikersfouten wordt omgegaan.

1.3 Beoordelingskader

Inschrijver dient de opdrachten uit de cases zo volledig mogelijk uit te werken. De aanbestedende dienst wil oordelen op basis van wat de inschrijver toont tijdens de demo. Daar waar inschrijver iets niet kan tonen, dient deze toe te lichten hoe een en ander werkt binnen de aangeboden oplossing. Het moet de aanbestedende dienst duidelijk zijn welke handelingen door de aanbestedende dienst verricht moeten worden gedurende het proces van ontwikkeling en implementatie van dit onderdeel / deze onderdelen. Daarbij wordt toelichten lager gewaardeerd dan wat werkelijk gedemonstreerd wordt. Hetgeen dat niet of onvoldoende kan worden getoond en niet wordt uitgelegd, hoeft niet gedemonstreerd te worden. Een schriftelijke verklaring volstaat in dat geval. Het leidt wel tot een lagere beoordeling van dat onderdeel.

De aanbestedende dienst vraagt creativiteit van inschrijver die er toe leidt dat de processen eenvoudig, efficiënt en effectief uitgevoerd kunnen worden.

De Aanbestedende dienst beoordeelt iedere use case op de volgende drie (3) aspecten:

- Aansluiting op taak van gebruikers: De gebruikers zijn in korte tijd in staat om hun taak effectief en efficiënt te vervullen.

- Overzichtelijkheid binnen de oplossing: Is de informatie die per scherm (lay-out) getoond wordt relevant voor de uitvoering van de taak? Is het mogelijk meer informatie op te vragen?
- Interactie / communicatie met gebruiker: Is de bediening intuïtief? Komen termen, menu's, pictogrammen, knoppen overeen met de functie die een gebruiker verwacht?

Aandachtspunten bij bovenstaande zijn:

- Visuele aspecten, zoals hoeveelheid (sub)windows en popups, leesbaarheid en overzichtelijkheid van de schermen en hoeveelheid en wijze van scrollen in de schermen.
- Functionele aspecten, zoals het uitvoeren van onnodige taken die het systeem zelf zou kunnen of moeten doen, teveel klikken en scrollen, onlogische volgorde van velden of schermen, hoeveelheid bevestigingsdialogen en foutgevoeligheid, tijdsduur van handelingen, methode van zoeken, uitvoeren van taken, koppelingen en rapportages.
- Vereenvoudiging van de processen.
- De mate van automatisering en het aantal handmatige handelingen voor de gebruiker.

1.4 Werkwijze

In dit document is een demo opzet gedefinieerd. Hierbij is een aantal processen en functionaliteiten benoemd die betrekking hebben op de Belastingen-processen van de gemeente Amersfoort. Voor de demo is een volledige dag gereserveerd. Het staat de inschrijver vrij om zelf te kiezen op welke manier de cases worden getoond. Ook is er ruimte voor een introductie waarbij inschrijvers de gelegenheid krijgen om, ten behoeve van de demo, toe te lichten hoe de aangeboden Oplossing in elkaar zit (modulesamenstelling etc.).

1.5 De demo

Beschikbare middelen tijdens de demonstratie:

- In de demonstratieruimte is wifi beschikbaar
- De demonstratieruimte beschikt over een presentatiescherm en beamer
- Aansluiting op het scherm van een laptop kan middels, Clickshare, VGA of HDMI.

Als inschrijvers additionele apparatuur (scherm en beamer) nodig hebben voor de demonstratie dienen zij hier zelf voor te zorgen. Inschrijvers hebben 30 minuten voor aanvang van de demonstratie de gelegenheid om voorbereidingen te treffen. Tijdens de demonstratie kunnen, naast het beoordelingsteam, ook andere medewerkers van de gemeente Amersfoort als toeschouwer aanwezig zijn.

USE CASE 1

Heffen en innen

Laat zien hoe de volgende processen in uw applicatie verlopen:

- Kwijtscheldingsproces
- Aanslagoplegging
- Invorderingsproces
- Betalingsverkeer
- Koppeling naar printservicebureau

USE CASE 2

Bezwaar en beroep

Laat zien hoe de volgende processen in uw applicatie verlopen:

- Bezwaarproces
- Beroepsproces
- Samenwerking met waarderingsapplicatie 4woz

USE CASE 3

Digitale balie

Laat zien hoe de volgende processen in uw applicatie verlopen:

- Raadpleegfunctionaliteit
- Burger regelt zelf zaken in het portaal:
 - o Aanslag zien
 - o Hond aanmelden
 - o Betalingsregeling doen
 - o Automatische incasso instellen
- Gegevens gaan door vanuit balie naar belastingapplicatie

USE CASE 4

Koppelingen

Laat zien hoe de volgende koppelingen in uw applicatie werken:

- BRP / GBA-V (via Key2Data)
- LVWOZ
- BRK
- BAG
- NHR
- Koppeling SNG / Inlichtingenbureau voor relatiebeslag
- Digitale belastingbalie
- Waarderingsapplicatie 4woz

Deze use case wordt beoordeeld op de volgende criteria:

Inhoud van de koppeling, techniek, leesbaarheid resultaten/berichten, automatische verwerking ja/nee, uitval %, uitval vanuit scherm oppakken/verwerken ja/nee, aantal processtappen, gebruiksgemak, controles op volledigheid/ koppeling.

USE CASE 5

Gegevensbeheer en beheer

Laat zien hoe de volgende functionaliteiten in uw applicatie werken:

- Opvoeren nieuw object
- Voormeldingen
- Documentopslag/archivering/-koppeling
- Bewerken documenten en sjablonen
- Workflowinrichting/aanpassing
- Consistentietooling LV-WOZ