



GEMEENTE TILBURG

Mailservice Belastingaanslagen

EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING

Plan Van Eisen

Bijlage 2

14-05-2024

referentienummer 2024-625-ID



Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze Aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm en op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.

Programma van Eisen

Onderstaand vindt u een omschrijving van het programma van eisen. Met de hierin opgenomen punten / minimale eisen dient u akkoord te gaan.

Het niet akkoord gaan met de aan de opdracht gestelde eisen leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om in de Nota's van Inlichtingen eisen aan te passen.

A.	Service
1.	Opdrachtnemer stelt een online portaal ter beschikking voor het werkproces met daarin een workflow functionaliteit.
2.	Het online portaal beschikt over een functionaliteit om bestanden beveiligd te uploaden en te downloaden.
3.	Het online portaal beschikt over een controlefunctionaliteit, goedkeuringsfunctionaliteit, en wijzigingsfunctionaliteit van de drukproeven.
4.	Het online portaal beschikt over aantallen per kohier aangeleverd met splitsing tussen aantal fysieke biljetten en biljetten via MijnOverheid.
5.	Het online portaal beschikt over een aan te geven datum voor bezorging fysieke aanslagen (matdatum) en plaatsing digitale documenten op MijnOverheid.
6.	Het online portaal geeft inzicht in de facturen aan opdrachtgever.
7.	Alle informatie is actueel en real-time. Tevens blijft de historie beschikbaar.
8.	De beschikbaarheid van het Webportaal is minimaal 99,6% tijdens kantooruren (9.00 uur tot 17.00 uur, gemeten per maand).
9.	Het updaten van software en/of onderhoud van het Webportaal dient buiten de kantoor tijden van opdrachtgever (9.00 uur tot 17.00 uur) plaats te vinden en dient te allen tijde minimaal 1 (één) werkdag voorafgaand te worden gemeld.
10.	De beveiliging van dit Webportaal is conform ISO27001 of de Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO)1. De beveiliging wordt jaarlijks geaudit en de rapportage is beschikbaar voor Opdrachtgever.
11.	Autorisatie mogelijkheid voor tenminste 3 accounts.
13.	De realisatie van de beveiligde VPN-verbinding maakt onderdeel uit van de aanbesteding. Hieraan zijn dus geen extra kosten verbonden en vindt plaats conform de technische aanwijzingen van de opdrachtgever.
14.	De realisatie van de beveiligde VPN-verbinding maakt onderdeel uit van de aanbesteding. Hieraan zijn dus geen extra kosten verbonden en vindt plaats in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

B.	Templates
15.	Door de huidige Opdrachtgever worden circa 5 documentbeschrijvingen van gemeente Tilburg aangeleverd. Het betreft beschrijvingen en de opmaak t.b.v. verschillende aanslagbiljetten. In de beschrijvingen t.b.v. een aanslagbiljet zijn de velden aangegeven die tijdens de uitvoer van de overeenkomst gevuld moeten worden door de opdrachtnemer. Daarnaast geldt voor de diverse

	stromen (combiaanslag, aanslag precariobelasting,) een eigen informatieve tekst op de achterzijde van het aanslagbiljet. De nieuwe Opdrachtnemer ontwikkelt diverse templates die nodig zijn voor het printwerk op basis van de door de opdrachtgever geleverde documentbeschrijvingen.
16.	Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst documentbeschrijvingen, bestandsbeschrijvingen, databestanden en logo's aan te passen en aan te leveren. Opdrachtnemer werkt hier proactief en kosteloos aan mee.
17.	Opdrachtnemer monitort de lengte van de gegevens en kapt alleen gegevens af in overleg met de aanvrager vanuit Opdrachtgever.
18.	Opdrachtnemer onderkent alle voorkomende diakritische tekens in de bestanden en verwerkt zonder beperkingen.
19.	Opdrachtnemer doorloopt bij nieuwe documenten een testtraject op basis van een door de opdrachtgever aangeleverd test databestand, documentbeschrijving en bestandsbeschrijving. Dit betekent in ieder geval dat de levering van proeven door de opdrachtgever op juistheid gecontroleerd worden.
20.	Aangeleverde aanpassingen op basis van proeven worden snel en correct doorgevoerd en er worden nieuwe proeven ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever.
21.	Op verzoek van de opdrachtgever voert de opdrachtnemer aanpassingen in bestaande documenten door en levert binnen 3 werkdagen een nieuwe proef aan de opdrachtgever.
22.	Na goedkeuring zorgt opdrachtnemer ervoor dat het aangepaste document wordt opgenomen in het versiebeheer en bij volgende aangeboden verwerkingen toegepast wordt.
23.	Spoedaanpassingen en wijzigingen in bestaande of nieuw te ontwikkelen documenten moeten binnen één werkdag na verzoek van opdrachtgever mogelijk zijn en worden doorgevoerd.
24.	De opdrachtgever bekijkt de proef en levert deze binnen één werkdag met opmerking(en) of schriftelijke goedkeuring terug aan opdrachtnemer.

C.	Verwerkingsproces
25.	De bestanden met de datagegevens worden aangeleverd als een STUFGH tekstbestand (vanuit de applicatie Key2belastingen van Centric. De opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd van het contract bestanden vanuit een andere applicatie aan te kunnen leveren in het Webportaal. De opdrachtnemer werkt hier proactief en kosteloos aan mee. De volgende bestanden zijn te onderscheiden: ▪ Aanslagen met incasso ▪ Aanslagen zonder incasso ▪ Specificatiestaten ▪ Herinneringen ▪ Aanmaningen
26.	Opdrachtnemer verwerkt de bestanden in twee stromen: Digitaal voor Mijn Overheid en fysiek voor het printbureau van de opdrachtgever. De opdrachtnemer moet de digitale herinneringen en aanslagen zonder automatische incasso voorzien van een iDEAL betaallink voor Mijn

	Overheid. De opdrachtnemer moet de fysieke aanmaningen, herinneringen en aanslagen zonder automatische incasso voorzien van een QR-code t.b.v. iDEAL. De opdrachtnemer e-mailt de opdrachtgever dat de bestanden klaar staan ter controle. De opdrachtnemer zorgt dat de volgende bestanden ter controle klaarstaan in een beveiligde omgeving: • Totaaltelling per bestand gesplitst naar Mijn Overheid en Fysiek • De digitale en fysieke proeven per bestand (PDF-bestanden) • Het onderwerp en berichttekst zoals zou worden getoond op Mijn Overheid • Een overzicht met BSN van de herinneringen en aanslagen die naar Mijn Overheid gaan • Bestanden voor het printbureau van de opdrachtgever De opdrachtgever controleert alle binnengehaalde bestanden. Indien goedgekeurd dan worden de te printen bestanden naar het printbureau gestuurd. Het printbureau geeft een bericht of de bestanden goed verwerkt kunnen worden. De opdrachtgever geeft hierna een goedkeuring aan de opdrachtnemer.
27.	Opdrachtnemer plaatst een QR-code voor het afgeven van een automatische incasso op de digitale aanslagbiljetten waar geen automatische incasso plaatsvindt.
28.	Indien de aanslagregels niet op het aanslagbiljet passen, dienen de regels op het vervolgblad of vervolgbladen te worden geprint. Deze vervolgbladen moeten in dat geval voorzien zijn van een nummering.
29.	De opdrachtnemer verstrekt uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na het plaatsen van de opdracht door opdrachtgever, proeven van de verwerking. Met de proefdrukken worden specificaties verstrekt van de totalen met een splitsing in fysieke aanslagbiljetten en digitale aanslagbiljetten.
30.	De opdrachtgever bekijkt de printproeven en geeft binnen twee werkdagen aan of er wijzigingen zijn of geeft de goedkeuring via het webportaal.
31.	Bij eventuele wijzigingen zorgt de opdrachtnemer voor de aanpassingen en levert binnen 1 werkdag nieuwe printproeven aan bij de opdrachtgever.
32.	De opdrachtnemer zorgt voor een adequaat beheer van de aangeboden verwerkingen en documenten, zodat er geen misverstand kan bestaan over welke goedkeuring welke documentenstroom betreft.
33.	Opdrachtnemer maakt mogelijk dat vanaf de aanlevering van het bestand tot de aanlevering aan de post regels, biljetten of poststukken kan verwijderen/lichten, zonder dat hier extra kosten voor in rekening worden gebracht. Vanzelfsprekend moet dit wel binnen redelijkheid plaatsvinden. Lijkt mij niet van toepassing voor ons (fysiek printen vindt immers elders plaats)
34.	De opdrachtnemer heeft de rol als Intermediair richting MijnOverheid.
35.	De digitale aanslagen, inclusief specificaties en eventuele bijlages worden conform de afgesproken datum door de opdrachtnemer geplaatst in de Berichtenbox van MijnOverheid.
36.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de opdrachtgever (via het webportaal) eenvoudig kan raadplegen of een aanslagbiljet fysiek is verzonden of is geplaatst

	op MijnOverheid.
37.	Voorafgaand aan een nieuw kalenderjaar maakt de opdrachtgever een jaarplanning met de te verwerken producties. Deze wordt uiterlijk in oktober voorafgaand aan het nieuwe belastingjaar afgestemd tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer.
38.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij betalingen geen tussenpersoon vermeldt wordt, maar dat alleen de gemeente Tilburg als afzender op de afschriften.
39.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de overdracht per direct op de rekening van de Opdrachtgever staat.

D.	Management en communicatie
40.	Opdrachtnemer levert een managementrapportage(s) aan uitgaande van minimaal eenmaal per jaar met daarin minimaal de volgende gegevens: - Aantal en soort problemen/klachten/storingen, wanneer deze zijn gemeld en de daarop ondernomen acties. - Aantal aangeboden verwerkingen - Aantal fysiek verzonden en digitaal aangeboden aanslagbiljetten aan MO.
41.	Op initiatief van de opdrachtnemer vindt minimaal één (1) maal per jaar overleg plaats. Bij calamiteiten heeft opdrachtgever de mogelijkheid extra overleg in te plannen. In het overleg wordt o.a. besproken: - Planning komend belastingjaar – Performance door opdrachtnemer. – Managementrapportage. – Ontwikkelingen middellange termijn. – Duurzaamheid en innovatie. Vastlegging is door opdrachtnemer en wordt uiterlijk tien (10) werkdagen na het overleg aangeleverd ter goedkeuring aan opdrachtgever
42.	Er is een vast aanspreekpunt in persoon en één plaatsvervanger voor alle operationele en contractuele zaken, die bereikbaar zijn binnen kantooruren van maandag t/m vrijdag.
43.	Er is directe communicatie mogelijk met de betreffende bestandsverwerker(s). De betreffende contactpersonen dienen bij aanvang van de overeenkomst bij de Opdrachtgever bekend te zijn.
44.	E-mails worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen 24 uur of bij uitgebreidere vragen wordt binnen 24 uur vermeld wanneer hier een antwoord op komt.
45.	Indien bestanden door opdrachtgever onvolledig worden aangeleverd waardoor ze niet geautomatiseerd kunnen worden verwerkt, dan wordt dit door de opdrachtnemer gemeld, binnen 24 uur na aanlevering.

