



PROJECT

Aanbesteding WOZ- Belastingapplicatie

Toelichting Gunningscriteria Beoordeling Presentatie en Demonstratie

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	DOEL VAN DIT DOCUMENT	3
1.2	DOELSTELLING VAN DE DEMONSTRATIE EN PRESENTATIE	3
2	UITGANGSPUNTEN	4
3	GUNNINGSCRITERIA	6
4	GEVRAAGDE INHOUD PRESENTATIE	10
5	GEVRAAGDE INHOUD DEMONSTRATIE	11
6	POC.....	12

1 Inleiding

1.1 Doel van dit document

Dit document is onderdeel van het aanbestedingsdossier voor de Europese Aanbesteding WOZ-en Belastingapplicatie van de gemeenten Hattem, Heerde, Oldebroek en Elburg (optioneel), hierna te noemen H2OE-gemeenten, en geeft een toelichting op de gunningscriteria alsook de gevraagde presentatie en demonstratie door Inschrijver. Dit document beschrijft zowel het proces rondom en de gewenste inhoud van de gunningscriteria en presentatie en demonstratie.

1.2 Doelstelling van de demonstratie en presentatie

Alle Inschrijvers dienen een schriftelijke offerte in te dienen waarin de gunningscriteria zijn beantwoord.

Alle Inschrijvers worden uitgenodigd om een presentatie te geven en een demonstratie te verzorgen van hun Aangeboden oplossing. De presentatie betreft een mondelinge toelichting op de reeds ingediende beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria en de schriftelijke toelichting op de eisen 1.10, 1.36 en 7.3.

De presentatie en demonstratie vormen tezamen met de schriftelijke ingediende beantwoording de basis voor de beoordeling van de Inschrijvingen. Het doel is om de kwaliteit van de beoordeling van de Inschrijving door de Aanbestedende dienst te vergroten. Indien naar aanleiding van de demonstratie van de Aangeboden oplossing en/of de mondelinge toelichting blijkt dat de schriftelijke beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria anders moet worden geïnterpreteerd dan de Aanbestedende dienst bij de voorafgaande beoordeling heeft gedaan, dan kan dit aanleiding zijn om het behaalde beoordelingscijfer op de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria bij te stellen. De bijstelling kan zowel naar boven als naar beneden zijn. Nadrukkelijk worden voor de demonstratie en de mondelinge toelichting geen andere criteria gehanteerd dan vermeld zijn bij de beoordelingscriteria bij de gunningscriteria.

2 Uitgangspunten

Uitgangspunten schriftelijke offertes.

Voor de presentatie/demonstratie gelden de volgende uitgangspunten:

- Inschrijvers worden verzocht het aantal afgevaardigden te beperken tot maximaal 3. De Aanbestedende dienst adviseert de volgende globale rolverdeling:
 - Commercieel verantwoordelijke: toelichting op de Inschrijving en beantwoording verduidelijkingsvragen
 - Bij voorkeur de beoogd projectleider: toelichting op Implementatieaanpak
 - (Pre-sales) Consultant: verzorging demonstratie
- Presentaties/demonstraties vinden plaats zonder aanwezigheid van andere Inschrijvers.
- De presentatie/demonstratie door Inschrijvers vindt op de in de planning aangegeven dagen plaats op de locatie bij de penvoerdergemeente. Inschrijvers die in aanmerking komen ontvangen hiervoor zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk één week voorafgaand aan de presentatie/demonstratie een uitnodiging.
- De demonstratie wordt verzorgd aan de hand van de werkende 'live' Aangeboden oplossing, dat wil zeggen: de demonstratie dient 'live' te zijn en niet door middel van screenprints plaats te vinden.
- Inschrijvers dienen er gedurende de demonstratie rekening mee te houden dat vragen kunnen worden gesteld of aanwijzingen kunnen worden gegeven om bepaalde gegevens te verwijderen en/of te wijzigen om te zien hoe het systeem hiermee omgaat.
- Uitgangspunt is dat de Inschrijver voor de demonstratie gebruik maakt van een online-inlogverbinding van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever verzorgt een groot projectiescherm. De beoordelingscommissie kijkt met de demonstratie mee via projectie van het beeldscherm van de Inschrijver op het grote scherm.
- Tijdens de demonstratie presenteert de Inschrijver de oplossing die ook geïmplementeerd wordt bij de H2OE-gemeenten (bij voorkeur zelfde versie) . Indien een bepaalde functionaliteit geen onderdeel uitmaakt van de Aangeboden oplossing, wordt gevraagd om dit ook expliciet aan te geven. Anders wordt er van uitgegaan dat wat getoond wordt ook onderdeel is van de Aangeboden oplossing binnen de aangeboden prijs.
- Indien de Inschrijver dit noodzakelijk acht voor de demonstratie kan hij zelf een aantal aannames formuleren. Inschrijvers dienen voorafgaand aan de demonstratie aan te geven welke dit zijn.
- Per Inschrijver wordt maximaal 2,5 uur gereserveerd voor de presentatie/demonstratie. Om een goede beoordeling mogelijk te maken, stelt de Aanbestedende dienst de volgende globale tijdsopbouw voor (Inschrijvers bepalen in principe zelf de volgorde):
 - Introductie en toelichting op Inschrijving: 15 minuten
 - Presentatie en toelichting op schriftelijke beantwoording van de eisen: 30 minuten
 - Demonstratie: 90 minuten

- Vragen en afronding: 15 minuten
- Inschrijvers bewaken zelf de tijdsopbouw, maar de Aanbestedende dienst zal zelf ook signalen geven indien het beeld ontstaat dat er (te) lang bij een bepaald onderwerp stilgestaan wordt.

3 Gunningscriteria

Gunningscriterium 1 – Digitale ondersteuning

Doel: De H2OE-gemeenten streven naar een oplossing die de kwaliteit van hun dienstverlening vergroot door efficiëntie in de procesuitvoering te realiseren via digitale ondersteuning. Hiermee beogen ze de voorspelbaarheid van de procesuitvoering te verbeteren en handmatige handelingen te minimaliseren. De gemeenten willen open blijven communiceren via alle beschikbare kanalen met belastingplichtigen, waarbij het digitale kanaal de voorkeur heeft.

Beschrijf puntsgewijs de wijze waarop de Aangeboden oplossing digitale ondersteuning biedt bij het uitvoeren van de taken en fungeert als digitaal communicatiemiddel met de belastingplichtige.

Inschrijver dient in zijn beschrijving expliciet op het volgende in te gaan:

- Functionaliteit voor de geautomatiseerde afhandeling van processen (workflow functionaliteit), waarbij uit te voeren processtappen mede afhankelijk gemaakt kunnen worden van gegevens in onderliggende registraties en informatie uit eerdere stappen in de workflow.
- Functionaliteit ter ondersteuning van klantcontact via een Digitaal Loket waar belastingplichtigen zelfstandig gegevens en documenten kunnen raadplegen, wijzigen en producten en diensten kunnen aanvragen. Voorbeelden van aanvragen zijn automatische incasso, WOZ-bezwaar, kwijtschelding, enzovoort.
- De manier waarop informatie van de Aangeboden oplossing beschikbaar wordt gesteld in het Digitaal Loket en vice versa, hoe gewijzigde informatie in het Digitaal Loket automatisch wordt verwerkt in de aangeboden oplossing.
- De wijze hoe de oplossing het proces van het verwerken van zowel inkomende als uitgaande digitale en fysieke correspondentie ondersteunt. Beschrijf ook de mogelijkheid tot integratie met het zaakstelsel van de gemeenten waarin de inkomende en uitgaande digitale en fysieke correspondentie geregistreerd kan worden.
- De wijze waarop de Aangeboden oplossing digitale dossiervorming faciliteert, inclusief het genereren van documenten al dan niet op basis van sjablonen.
- Functionaliteiten voor het beheer van eigen werkvoorraden en functionaliteiten die de gebruikers helpen bij het zoeken binnen de aangeboden oplossing naar specifieke onderwerpen, objecten, zaken en dossiers.

Beoordelingsaspecten

- De mate waarin het volledige werkproces, inclusief taken zoals documentcreatie en controles, digitaal ondersteund kan worden.
- De mate waarin de aangeboden digitale ondersteuning de efficiëntie van het proces vergroot.
- De mate waarin medewerkers worden ontlast van extra werk met betrekking tot het vastleggen en vervaardigen van digitale en fysieke documenten.
- Hoe effectief het klantcontact wordt ondersteund door de Aangeboden oplossing, inclusief het automatisch verwerken van wijzigingen en aanvragen in een Digitaal Loket en binnen de Aangeboden oplossing.
- De mate waarin het Digitaal Loket gebruiksvriendelijk en toegankelijk is voor de belastingplichtigen, en biedt het voldoende mogelijkheden voor diverse aanvragen.

- Hoe effectief de gebruiker wordt ondersteund bij het zoeken naar specifieke onderwerpen, objecten, zaken en de bij het beheren van eigen werkvoorraden.

Gunningscriterium 2 – Gebruiksvriendelijkheid (Usability)

Doel: De H2OE-gemeenten willen een gebruiksvriendelijke oplossing die gemakkelijk te bedienen is, ook zonder (al te veel) training, door de beoogde gebruikers bij de gemeenten en op alle typen devices.

Beschrijf puntsgewijs de usability concepten die u heeft toegepast in uw oplossing die de bediening van de oplossing gemakkelijk maakt. Ga in ieder geval in op:

- Functionaliteiten/concepten die er voor zorgen dat gebruikers relevante informatie en schermelementen kunnen onderscheiden van niet-relevante informatie en schermelementen.
- Functionaliteiten/concepten die er voor zorgen dat foute invoer door gebruikers wordt opgemerkt en voorkomen.
- Functionaliteiten/concepten die er voor zorgen dat gemaakte fouten hersteld kunnen worden.
- Functionaliteiten/concepten die er voor zorgen dat gebruikers zo weinig mogelijk handelingen hoeven te verrichten om een bepaald doel te bereiken.
- Functionaliteiten/concepten die er voor zorgen dat gebruikers vaak gebruikte en repeterende handelingen kunnen vereenvoudigen/automatiseren (denk aan macro's, invoermaskers/sjablonen, uitvoermaskers/sjablonen, prefill/autofill mogelijkheden, gebruik van sneltoetsen etcetera).
- Functionaliteiten/concepten die erop gericht zijn om gebruikers te helpen bij de juiste bediening van de oplossing.
- Functionaliteiten/concepten die ervoor zorgen dat het gebruik van de Aangeboden oplossing steeds geoptimaliseerd is op basis van het gebruikte device (responsiveness).

Beoordelingsaspecten:

- De mate waarin de beschreven functionaliteiten en concepten bijdragen aan het vergroten van het gebruiksgemak.
- De mate waarin de beschreven functionaliteiten en concepten bijdragen aan een correcte en volledige administratie.
- De mate waarin de bediening en de look-and-feel consistent zijn in de gehele aangeboden oplossing.
- De mate waarin de beschreven functionaliteiten en concepten bijdragen aan het vergroten van de efficiëntie.
- De mate waarin de beschreven functionaliteiten en concepten bijdragen aan het eenvoudig gebruiken van de aangeboden oplossing door alle typen gebruikers op alle typen devices.
- De usability van de Aangeboden oplossing wordt mede beoordeeld op basis van de demonstratie die door Inschrijver verzorgd wordt.

Gunningscriterium 3 – Architectuur

Doel: De H2OE-gemeenten willen de WOZ- en belastingtaken vanuit één systeem kunnen uitvoeren. De gemeenschappelijke doelstelling is één manier van werken middels generieke processen en gebruik maken van één informatievoorziening. Dit doel moet bereikt worden binnen de kaders van de Visie op samenwerking en ontwikkeling informatievoorziening Hattem, Heerde en Oldebroek en binnen de kaders van de ontwikkeling informatievoorziening van de gemeente Elburg. Om dit te borgen wordt de Aangeboden oplossing beoordeeld in het licht van de architectuurrichtlijnen.

Voor de Aangeboden oplossing wordt dit beoordeeld op basis van onderstaande vragen:

- Geef een visualisatie van de Aangeboden oplossing waaruit blijkt uit welke componenten de Aangeboden oplossing is opgebouwd en hoe deze componenten op elkaar aansluiten.
- Beschrijf hoe de technische architectuur van de totale Aangeboden oplossing er uit ziet met daarin de visualisatie van o.a. netwerkverbindingen en koppelingen tussen de Saas/Cloud oplossing, onze infrastructuur en de koppelingen met de andere applicaties en landelijke voorzieningen en/of ketenpartners.
- Beschrijf op welke wijze de Aangeboden oplossing ondersteuning biedt voor het werken met verschillende en gescheiden administraties voor de vier gemeenten waarbij zoveel mogelijk gebruik gemaakt wordt van een generieke inrichting. Ga hierbij expliciet in op inrichting van de database(s), het wisselen tussen administraties, eenmalig inrichten, lokale inrichtingsverschillen, autorisaties en mogelijkheden tot uitbreiding met extra administraties.
- Beschrijf hoe het principe van 'eenmalige registratie, meervoudig gebruik' is toegepast in de aangeboden oplossing. Ga hierbij specifiek in op de onderwerpen zoals: gegevenscentralisatie, realtime bijwerken, gegevenssynchronisatie, API's en integratie.
- De Aanbestedende dienst heeft de minimale eisen, voortvloeiend uit BIO die van toepassing zijn op de Aangeboden oplossing, opgenomen in het programma van eisen. Daarnaast heeft de Aanbestedende dienst diverse doelstellingen uit de BIO geselecteerd (zie bijlage 'Doelstellingen BIO') waarbij zij graag inzicht wil hebben in de wijze waarop de Inschrijver of de Aangeboden oplossing aantoonbaar voldoet aan die doelstelling.
Beschrijf de maatregelen die genomen zijn om aantoonbaar te voldoen aan de doelstellingen bij bijlage 'Doelstellingen BIO'. Beschrijf expliciet waarom eventueel niet aantoonbaar aan bepaalde doelstellingen voldaan kan worden.
- Bij de verwerking van persoonsgegevens hebben de gemeenten te maken met eisen die voortvloeien uit de AVG. De minimale eisen die van toepassing zijn op de Aangeboden oplossing en de daarbij behorende diensten zijn opgenomen in het programma van eisen. Daarnaast wil de Aanbestedende dienst inzicht in de wijze waarop de Leverancier ervoor zorgt dat zowel Aangeboden oplossing als bijbehorende dienstverlening bijdragen aan het beschermen van persoonsgegevens. Ga hierbij minimaal in op:
De wijze waarop Privacy-by-design principes zijn en worden toegepast bij de (door)ontwikkeling van de Aangeboden oplossing. Ga concreet in op de ontwerpstrategieën zoals benoemd in het "Blauwe boekje" (<https://www.cs.ru.nl/~jhh/publications/pds-boekje.pdf>) en geef, waar mogelijk, concrete voorbeelden van hoe de toepassing van die strategieën tot uiting komt in de Aangeboden oplossing.
De wijze waarop u zorgdraagt voor een adequaat kennis- en ervaringsniveau op het gebied van privacy.
Concrete maatregelen (o.a. intern beleid en/of interne richtlijnen en organisatie inrichtingskeuzes) die bijdragen aan het vergroten van de bescherming van persoonsgegevens en de wijze waarop u toeziet op naleving daarvan.

Beoordelingsaspecten

- De mate waarin de Aangeboden oplossing past in het H2OE applicatielandschap.
- De mate waarin de Aangeboden oplossing past bij de H2OE infrastructuur.
- De mate waarin één generieke inrichting met verschillende en gescheiden administraties voor de vier gemeenten toegepast kan worden voor verschillende administraties en de beheerlast die daarmee gemoeid is.
- De effectiviteit van het implementeren van het principe 'eenmalige registratie, meervoudig gebruik' bij het minimaliseren van redundante gegevensinvoer, het verbeteren van de gegevensconsistentie binnen de Aangeboden oplossing en hoe de basis- en kerngegevens vanuit een 'gecentraliseerde' registratie in alle delen van de Aangeboden oplossing gebruikt kunnen worden.
- De mate waarin de informatiebeveiliging aantoonbaar geborgd is door de beschreven maatregelen en de mate waarin het aantoonbaar is waarom niet aan bepaalde doelstellingen voldaan kan worden en duidelijk is waarom dat ook niet kan of zou moeten.
- De mate waarin de gegevensbescherming aantoonbaar geborgd is.

De architectuur compliance wordt mede beoordeeld op basis van de presentatie die door Inschrijver verzorgd wordt.

4 Gevraagde inhoud presentatie

Met de presentatie wordt bedoeld op het geheel van alle mondelinge toelichtingen. Deze kunnen onder andere betrekking hebben op:

- de vooraf toegestuurde verduidelijkingsvragen;
- de door Inschrijver gekozen onderdelen uit de Inschrijving die hij zelf wil toelichten;
- de beantwoording van de tijdens de presentatie/demonstratie mondeling gestelde vragen, en
- op de gevraagde toelichting op eis 1.10, 1.36 en 7.3 in het programma van eisen.

5 Gevraagde inhoud demonstratie

De Aanbestedende dienst wil op basis van de demonstratie de kwaliteit van haar beoordeling van vooral, maar niet uitsluitend, gunningscriteria, zie hoofdstuk 3 Gunningcriteria, vergroten.

Inschrijvers worden gevraagd om in de demonstratie in te gaan op de volgende onderwerpen:

1. Invoeren gegevens in systeem:
 - a. Verordeningen;
 - b. Alle relevante basisgegevens, zoals objecten, subjecten, grondslagen, kadastrale gegevens, objectkenmerken e.d.
2. Aanslagenkohier draaien;
 - a. Enkelvoudige aanslagen, bijvoorbeeld OZB;
 - b. Gecombineerde aanslagen (OZB, afvalstoffenheffing, rioolheffing, WOZ-beschikking).
3. Inlezen/uitwisselen gegevens:
 - a. Inlezen/uitwisselen van WOZ-gegevens tussen taxatie- en belastinggedeelte.
 - b. Inlezen grondslagen, bijvoorbeeld WOZ-waarden voor OZB;
 - c. WOZ-waarden aanleveren aan LV-WOZ;
 - d. Volledigheidscontrole tussen WOZ-bestand en LV-WOZ;
 - e. Inlezen bestanden van afvalverwerker (diftar).
4. Verwerking na aanslagoplegging van:
 - a. (Deel)betalingen;
 - b. Bezwaarschriften;
 - c. Kwijtscheldingen;
 - d. Verminderingen;
 - e. Aanmaningen;
 - f. Dwangbevelen;
 - g. Rapportages/overzichten.

De Aanbestedende dienst wil ook inzicht krijgen in de mate waarin processen gedigitaliseerd kunnen worden via de Aangeboden oplossing. Daarom wordt gevraagd om tijdens de demonstratie aan te tonen dat de Aangeboden oplossing in staat is om belastingprocessen geautomatiseerd af te handelen, inclusief het afhankelijk maken van processtappen van gegevens in onderliggende registraties en informatie uit eerdere stappen in de workflow.

Daarnaast dient te worden gedemonstreerd hoe belastingplichtigen via het Digitaal Loket zelfstandig gegevens kunnen raadplegen en producten / diensten kunnen aanvragen, bijvoorbeeld het indienen van een WOZ-bezwaar of het aanvragen van kwijtschelding. Verder dient te worden gedemonstreerd hoe deze informatie beschikbaar wordt gesteld voor de verdere afhandeling en hoe een digitaal dossier kan worden opgebouwd en gearchiveerd.

De Aanbestedende dienst vraagt ook om tijdens de demonstratie aandacht te schenken aan de beveiligingsmaatregelen van de applicatie, inclusief gegevensbescherming en naleving van relevante wet- en regelgeving.

De Aanbestedende dienst verwacht dat bij de demonstratie voor bovenstaande onderwerpen voldoende inzicht ontstaat in de gebruikersvriendelijkheid (usability) en digitaliseringsmogelijkheden van de Aangeboden oplossing.

6 PoC

PoC

Met de gegunde partij wenst Aanbestedende dienst het traject van Proof of Concept (PoC) in te gaan. Doel hiervan is aan te tonen dat de aangeboden oplossing gevraagde functionaliteiten biedt conform de aanbestedingsvoorwaarden van Opdrachtgever en de geselecteerde inschrijving.

De resultaten van de PoC worden beoordeeld op basis van de mate waarin de aangeboden oplossing voldoet aan de gevraagde functionaliteit zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad (inclusief de bijbehorende bijlage) en geëist in het programma van eisen. Ten behoeve van het beoordelen van de PoC wordt de Opdrachtnemer gevraagd minimaal drie of meer van onderstaande processen specifiek in te richten. Bij de inrichting van de onderstaande processen is het uitgangspunt dat de processen zo veel mogelijk gedigitaliseerd worden, waarbij bij de gegevensuitwisseling gebruik wordt gemaakt van de geautomatiseerde koppelingen.

1. Proces van indienen via een Digitaal Loket en afhandelen van bezwaar op WOZ-waarde.
2. Proces opleggen kohier.
3. Invorderingsproces.

Testen

De PoC wordt getest en beoordeeld door een testteam. De testresultaten worden teruggekoppeld aan de Opdrachtnemer. Tijdens de testen wordt elke eis inclusief de toelichting op detail nagelopen en getoetst.

Concept planning

De Aanbestedende dienst heeft voor de PoC (inrichting van een POC-omgeving, het uitvoeren van de test en beoordeling ervan) een periode van 4 tot 6 weken gereserveerd.

Wachtkamerovereenkomst

Indien de PoC niet slaagt kan de overeenkomst met de gegunde partij ontbonden worden.