gemeente- en
waterschapsbelastingen

Marktconsultatie

Outsourcing ICT-diensten

Jitze Kooistra

Inkoopadviseur a.i. GBLT

Inkoopadviesbureau Fer.skill

Inhoudsopgave

1.0 Inleiding 2

1.1 Opdrachtgever 2

1.2 Beschrijving IT-organisatie GBLT 2

1.3 **Contactgegevens GBLT** 3

2.0 Marktconsultatie 3

2.1 Aanleiding marktconsultatie 3

2.2 Doel van deze marktconsultatie 3

2.3 Huidige situatie 3

2.4 Gewenste situatie 4

3.0 Welke vragen heeft GBLT? 5

4.0 Procedure van de marktconsultatie 7

4.1 De Marktconsulatie 7

4.1.1 Planning 7

4.1.2 Nota van inlichtingen 7

4.1.3 Individuele gesprekken 7

4.1.4 Vergoeding 8

4.1.5 Openbaarheid van de marktconsultatie 8

1.0 Inleiding

GBLT houdt een marktconsultatie voorafgaand aan de aanbesteding voor het Outsourcen van de ICT-dienstverlening.

1.1 Opdrachtgever

In 2011 is GBLT ontstaan als een belastingsamenwerking. GBLT regelt de belastingen voor een aantal organisaties. Wij werken samen met zeven gemeenten en vijf waterschappen. Het gaat om de:

- Zeven gemeenten: Zwolle, Bunschoten, Leusden, Nijkerk, Dronten, Dalfsen en Ommen;
- Vijf waterschappen: Drents Overijsselse Delta, Rijn en IJssel, Vechtstromen, Vallei en Veluwe en Zuiderzeeland.

GBLT regelt de belastingen voor deze waterschappen en gemeenten. Het aantal en de samenstelling van de deelnemers aan de Gemeenschappelijke Regeling kan gedurende de uitvoering van de opdracht wijzigen door toetreding of uittreding van een of meerdere deelnemer(s).

Wij bedoelen met het regelen van belastingen:

- Ervoor zorgen dat eigenaren, inwoners en bedrijven aanslagbiljetten ontvangen. Het hangt af van uw situatie welke belastingen er op uw aanslagbiljet staan;
- Bijhouden wie er betaalt. Wij helpen u bij problemen met betalen. Wij denken mee in oplossingen. Zoals kwijtschelding, een betalingsregeling of schuldhulp;
- Vaststellen van de WOZ-waarde voor de zeven gemeenten. Bent u het niet eens met de WOZ-waarde? U kunt bij ons gratis bezwaar maken;
- Beantwoorden van vragen, het beoordelen van aanvragen kwijtschelding en het beoordelen van bezwaren.

1.2 Beschrijving IT-organisatie GBLT

De afdeling I&A van GBLT is een ondersteunende afdeling. De afdeling bestaat uit 19 personen. Binnen de afdeling zijn de volgende teams actief:

- Servicepunt
- Applicatiebeheer
- I-Adviseurs
- Data analist
- Projectleider

GBLT heeft het volledige technische beheer van systemen en applicaties uitbesteed. De uitzondering hierop is het technische beheer van randapparatuur zoals telefoons en wallboards.

Het Servicepunt van GBLT fungeert wel als eerste aanspreekpunt bij verstoringen die niet direct gerelateerd zijn aan de werkplek.

Het functionele beheer van applicaties wordt gedaan door het team Applicatiebeheer. Zij hebben indien nodig contact met technisch beheerders van leveranciers.

1.3 Contactgegevens GBLT

Naam: GBLT
T.a.v.: Dhr. J. Kooistra
Bezoekadres: Lübeckplein 2, 8017 JZ Zwolle
Telefoon: 06 14 88 74 89
E-mail: jitze.kooistra@ferskill.nl
Website: https://gblt.nl/

2.0 Marktconsultatie

Dit document is bedoeld om de procedure, voorwaarden, werkwijze en intenties van de marktconsultatie helder te maken. Dit document bevat een uitleg over het consultatieproces, achtergrondinformatie over het project en een formulering van de vraagstelling aan de deelnemende partijen. Deelnemer wordt nadrukkelijk uitgenodigd zelf onderwerpen c.q. vragen die worden gemist en welke kunnen leiden tot een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding voor te stellen. Deze onderwerpen c.q. vragen dient u in overeenstemming met de in hoofdstuk 4 beschreven procedure en planning in te dienen. GBLT zal per onderwerp/vraag bepalen of het voorstel al dan niet wordt overgenomen.

Communicatie over deze marktconsultatie verloopt via Tenderned. Uw contactpersoon is Jitze Kooistra, die dit traject als inkoopadviseur a.i. bij GBLT uitvoert.

2.1 Aanleiding marktconsultatie

Een aantal jaren geleden heeft GBLT zijn ICT-dienstverlening via een EU-aanbesteding uitbesteed aan KPN. De huidige overeenkomst met KPN loopt af op 1 december 2026. Ter voorbereiding op de komende aanbesteding voert GBLT een marktconsultatie om de markt vroegtijdig te betrekken om zo de uitvraag beter te laten aansluiten bij de huidige marktontwikkelingen.

2.2 Doel van deze marktconsultatie

GBLT wil graag gebruik maken van de kennis die in de markt aanwezig is om de voorgenomen uitbesteding van de ICT-diensten vorm te geven. De technische ontwikkelingen gaan snel en bieden een scala aan mogelijkheden die enkele jaren geleden nog niet mogelijk waren. GBLT heeft onvoldoende inzicht in relevante ontwikkelingen en bijbehorende voor- en nadelen. Verder beoogt GBLT met deze marktconsultatie een goed beeld te krijgen in de mate van interesse van de markt. De ontvangen informatie kan GBLT gebruiken voor het bepalen van de sourcing strategie en behoefte.

2.3 Huidige situatie

In 2019 heeft GBLT via een Europese aanbesteding het volledige beheer van de ICT-omgeving ondergebracht bij een externe leverancier.

Dit beheer betreft het technisch beheren van systemen, netwerken, koppelingen enz. (de volledige infrastructuur) Daarnaast ook het technisch beheren van applicaties. Denk hierbij aan het installeren en updaten van software.

De totale waarde van de overeenkomst ligt tussen de €1.000.000 en €1.500.000 per jaar.

Voor het Service Management zijn de SLA en de DAP belangrijke instrumenten. In de huidige SLA is behoorlijk ruimte voor interpretatie op het gebied van wijzigingsbeheer (Change management).

2.4 Gewenste situatie

Op dit moment is GBLT tevreden over de huidige wijze van ICT-outsourcing en wensen de huidige situatie dan ook voort te zetten. De migratie en implementatie van een latende leverancier naar een ontvangende leverancier wordt zorgvuldig uitgevoerd en leveranciers pakken hierin hun verantwoordelijkheid en regie. In de nieuwe situatie moet de overeenkomst en de leverancier flexibel genoeg zijn om in te spelen op toekomstige ontwikkelingen die van meerwaarde zijn. Hierbij kunt u denken aan ontwikkelingen die de beveiliging verhogen, kosten verlagen en/of de kwaliteit van de dienstverlening verhogen.

Service Management is een belangrijk onderdeel van het uitbesteden van ICT-diensten. GBLT wil op regelmatige basis het gesprek aangaan op zowel strategisch, tactisch en operationeel niveau waarbij degelijke rapportage als grondslag dient voor die gesprekken. Korte lijnen zijn daarin erg belangrijk

Om de SLA en de DAP te verbeteren willen we in de gewenste situatie betere en duidelijkere kaders afspreken op het gebied van wijzigingsbeheer. Wij denken daarbij aan een lijst met standaard wijzigingen die een van tevoren afgestemde doorlooptijd kennen.

Security is een vast onderdeel van de dienstverlening. Ontwikkelingen worden gevolgd en gedeeld met de opdrachtgever in de diverse Servicemanagement overleggen. Naar verwachting zal de opdrachtnemer onderdeel zijn van de NIS2 als ketenpartner met de daarbij behorende ketenverantwoordelijkheid en daarmee gepaarde certificeringen.

Als toekomstige ontwikkeling zien we steeds meer het monitoren en loggen van gegevens vanuit systemen en applicaties en het daarop aggregeren en correleren door een (SAAS) SIEM oplossing. Aansluiting daarop is onderdeel van de dienstverlening.

3.0 Welke vragen heeft GBLT?

GBLT heeft verschillende vragen. De vragenlijst is met zorg opgesteld bij eventuele onduidelijkheden verzoeken wij u een vraag te stellen via de Nota van Inlichtingen. GBLT is zich bewust van de tijdsinspanning van de markt. GBLT stelt de beantwoording van de vragen echter zeer op prijs en zij is overtuigd dat de beantwoording helpt om de aanbesteding beter te laten aansluiten op de markt.

Aanbestedingsprocedure

GBLT is voornemens om de behoefte via een mededingingsprocedure met onderhandeling uit te vragen. GBLT hecht namelijk veel waarde aan de interactie met de markt en is ervan overtuigd dat onderhandelingen noodzakelijk zijn om te garanderen dat de levering of dienst voorziet in de behoeften van GBLT en het uiteindelijke ontwerp van de dienstverlening.

1. Bent u van mening dat de mededingingsprocedure met onderhandeling een passende methode is? Graag uw toelichting.

2. Hoe zorgen we voor dat we de juiste partijen selecteren? Wat zijn voor u passende en objectief te beoordelen selectiecriteria die onderscheidend vermogen opleveren?

3. Welke relevante zaken moeten (in globaal detail) worden weergegeven voor een volledige uitvraag? Welke informatie heeft u nodig?

4. Welke relevante afhankelijkheden moeten (in globaal detail) worden weergegeven voor een volledige uitvraag?

5. Op dit moment is GBLT voornemens de gehele opdracht als één aanbesteding zonder percelen in de markt te zetten. Indien deelnemer van mening is dat er beter gekozen kan worden voor meerdere aanbestedingen en/of percelen dan wil GBLT graag weten wat volgens deelnemer de voor- en nadelen zijn van een splitsing van de opdracht?

6. Van gegadigden die aan recente aanbestedingen voor de opdracht ICT-diensten hebben deelgenomen wil GBLT graag weten welke leer-, verbeter-, en pluspunten er te benoemen zijn en hoe aan deze punten inhoud gegeven kan worden?

Ontwikkelingen ICT-outsourcing

GBLT wil inzicht krijgen in relevante ontwikkelingen en kenmerken op het gebied van ICT-outsourcing.

7. Wat zijn voor GBLT de relevante ontwikkelingen op ICT-outsourcing gebied voor de periode 2026-20230? Zijn er in de markt innovaties beschikbaar die interessant zijn voor de scope van de opdracht?

8. Op welke wijze kan GBLT ervoor zorgen dat de outsourcing voldoende flexibel (schaalbaar) is om toekomstige wijzigen te borgen? Bijvoorbeeld de migratie van onze Belastingapplicatie naar SAAS waardoor een behoorlijk deel van de overeenkomst anders ingevuld gaat worden. Op welke onderdelen ziet u dat de overeenkomst mogelijk wordt gewijzigd gedurende de periode 2026-2030 in verband met ontwikkelingen?

9. Wat zijn ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging/ cybersecurity? Welke rol neemt leverancier op dit gebied?

Implementatie en migratie

10. Is het noodzakelijk dat bij het kiezen van ICT-outsourcing partij uitgebreid rekening gehouden moet worden met het migratie pad, techniek en/ of methode? Zijn er significante zaken om rekening mee te houden? Wat kunnen wij verwachten? Ga in op de rol van latende en ontvangende partijen en conversies.

    Hieronder hebben we globaal weergegeven wat in het huidige exit plan is opgenomen:
    - Latende partij past PRINCE2-methodiek toe om re-transitie te besturen
    - Regie van de transitie ligt bij GLBT
    - Ontvangende partij stelt transitieplan op waarop het re-transitieplan van latende partij wordt gebaseerd.
    - Gedragscode Exit door Platform Outsourcing wordt onderschreven.

11. Hoe zorgen wij ervoor dat we betere en duidelijke kaders kunnen afspreken ten aanzien van (standaard en non-standaard) changes?

Kosten

Het doel van GBLT is een overzichtelijk kostprijsmodel waarbij transparant is op welke wijze kostprijselementen worden afgerekend.

12. Welk kostprijsmodel adviseert u en waarom? Welke onderdelen maken onderdeel uit van dit kostprijsmodel? Op welke wijze kan het prijsmodel ingericht worden zodat er op basis van Total Cost of Ownership een goede prijsvergelijking gemaakt kan worden tussen verschillende functionele oplossingen?
13. Op welke wijze kunnen we tijdens de aanbesteding prijsafspraken maken over toekomstige ontwikkelingen?

4.0 Procedure van de marktconsultatie

In dit hoofdstuk leest u alles over de procedure van de Marktconsultatie. U krijgt een overzicht van de planning. Elke stap lichten we vervolgens kort toe. U leest in dit hoofdstuk ook hoe u vragen kunt stellen.

GBLT benadrukt dat zij zich nog in de oriënterende fase bevindt en deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbesteding. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt GBLT (waar relevant) in de voorbereiding van een aanbesteding en de aanbestedingsstukken. Aan de in dit marktconsultatiedocument gegeven uitgangs- en aandachtspunten kunnen dan ook geen rechten worden ontleend: het kan zijn dat GBLT deze uitgangs- of aandachtspunten of de in de marktconsultatie verkregen inzichten niet gebruikt in een aanbestedingsprocedure.

4.1 De Marktconsulatie

Iedere belangstellende Ondernemer mag deelnemen aan deze Marktconsultatie

Deze marktconsultatie is gepubliceerd onder de volgende CPV-codes:

72000000-5 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

72200000-7 Softwareprogrammering en -advies

72220000-3 Systeem- en technisch advies

72222000-7 Strategie- en planningsdiensten voor informatiesystemen of -technologie

4.1.1 Planning

Op 15 november 2024 is de marktconsultatie gepubliceerd via Tenderned. In Tenderned is de planning weergegeven. Hieronder ziet u de planning van de rest van de procedure:

Activiteit	Datum en tijdstip
Publicatie marktconsultatie	15 november 2024
Nota van inlichtingen	22 november 2024, voor 10:00 uur
Uiterst moment beantwoording vragen	25 november 2024
Inleveren schriftelijke marktconsultatie	13 december 2024, voor 10:00 uur
Informeren of individuele gesprekken worden gehouden	19 december 2024
Individuele gesprekken	Januari 2025
Verslag van de marktconsultatie	Wordt toegevoegd bij de aanbesteding

4.1.2 Nota van inlichtingen

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze Marktconsultatie? Stel die dan via de Tenderned.

4.1.3 Individuele gesprekken

GBLT zal een afweging maken of zij toegevoegde waarde ziet in het voeren van individuele gesprekken. Wanneer GBLT daar toegevoegde waarde van inziet, dan zal het een geselecteerd aantal ondernemers vragen om hieraan deel te nemen. Het individuele gesprek kan worden gezien als een toelichtend gesprek. Daarnaast kan GBLT nog aanvullende vragen hebben, naar aanleiding van de ontvangen reacties.

Van het individuele gesprek wordt door GBLT een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter beoordeling voorgelegd aan de gesprekspartner.

Als u wordt geselecteerd, krijgt u uiterlijk op de datum genoemd in de planning, een uitnodiging voor het gesprek via Tenderned. De individuele gesprekken vinden plaats op 16 januari 2025 en vinden plaats bij GBLT. Een gesprek duurt naar verwachting 1 uur. GBLT geeft in de uitnodiging aan wat er van u verwacht wordt tijdens het gesprek. Het gesprek zal in ieder geval de volgende onderdelen bevatten:

- Presentatie van de Ondernemer;
- Toelichting op gegeven antwoorden.

4.1.4 Vergoeding

De door deelnemers in het kader van deze marktconsultatie gemaakte kosten komen niet in aanmerking voor een vergoeding. GBLT is gerechtigd om de marktconsultatie op elk moment te stoppen. Als we dit besluiten, krijgt u hierover bericht via Tenderned. Daarnaast heeft GBLT de mogelijkheid om de procedure van de Marktconsulatie ten alle tijden aan te passen, te wijzigen en/of uit te breiden.

4.1.5 Openbaarheid van de marktconsultatie

De resultaten voortvloeiend uit de consultatie zijn openbaar met uitzondering van bedrijfsgevoelige gegevens. Als de ondernemer van mening is dat de openbaarmaking van deze informatieschade zou toebrengen aan de economische belangen van de onderneming wordt dit gemotiveerd kenbaar gemaakt aan GBLT. Openbaar wil zeggen dat de resultaten van deze marktconsultatie in één integraal verslag vast worden gelegd ten behoeve van GBLT. U leest in het verslag geen informatie over prijzen en/of tarieven. Dit geldt ook voor vragen en/of antwoorden en/of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, waarbij de deelnemende Ondernemer expliciet om vertrouwelijkheid heeft gevraagd, als dit naar het oordeel GBLT ook gewenst is.