gemeente Zoetermeer

INTERESSEPEILING

INFORMATIETOOL LOKALE BELASTINGEN

Gemeente Zoetermeer

Auteursrecht
Alle rechten voorbehouden aan de gemeente Zoetermeer.

Inhoud

1 Inleiding 3
1.1 Gemeente Zoetermeer 3
1.2 Doel van de interessepeiling 3
1.3 Wijze van aanmelding en planning 4
1.4 Communicatie 4
2 Programma van eisen 5
2.1 Algemeen 5
2.2 BI-functionaliteit en rapportages 5
2.3 Scheduler en distributie 6
2.4 Hosting en dienstverlening 6
2.5 Helpdesk en ondersteuning 6
2.6 Datakoppelingen en datakwaliteit 7
2.7 Aansluiting op LLBP 7
2.8 Informatiebeveiliging en privacy 7
2.9 Hostinglocatie en gegevenssoevereiniteit 8
2.10 Implementatie, onderhoud en exit 8
3 Overige bepalingen en voorwaarden 9

1 Inleiding

1.1 Gemeente Zoetermeer

De gemeente Zoetermeer telt circa 130.000 inwoners. De gemeente is een slagvaardige en moderne organisatie die vooruitkijkt naar de toekomst en waar de burger centraal staat. Er wordt daarom hard gewerkt aan de ambities van de stad om ook in de toekomst het hoge niveau van de stad te behouden. Voor meer informatie over Zoetermeer kijk op www.zoetermeer.nl.

De gemeente wil haar belasting- en WOZ-processen beheerst, doelmatig en met goede dienstverlening aan inwoners en ondernemers uitvoeren. Betrouwbare managementinformatie ondersteunt de dagelijkse aansturing, financiële beheersing, interne controle en bestuurlijke verantwoording.

1.2 Doel van de interessepeiling

De gemeente Zoetermeer bereidt een aanbesteding voor een managementinformatiesysteem voor lokale belastingen voor. Met deze interessepeiling wil zij inzicht krijgen in de partijen die een kant- en klare en in de praktijk werkende oplossing hebben.

De interessepeiling heeft het doel om te bepalen welke procedure de gemeente Zoetermeer, op basis van interesse uit de markt, moet gaan volgen. De gemeente Zoetermeer wil graag een contract aangaan voor 5 jaar, die daarna te verlengen is met 3 x 1 jaar.

Deze uitvraag heeft een aantal uitgangspunten op het gebied van technische geschiktheid, relevante praktijkervaring en onafhankelijke assurance voor het managementinformatiesysteem lokale belastingen en WOZ.

Technische geschiktheid
De gemeente verwacht ervaring met het implementeren en in gebruik houden van een operationeel managementinformatiesysteem voor lokale belastingen en WOZ, met procesgerichte rapportages en dashboards voor sturing en verantwoording. Het ontsluiten en combineren van gegevens uit belasting- en waarderingsapplicaties, inclusief controles op volledigheid, juistheid en onderlinge aansluiting. De gemeente zoekt een SaaS-oplossing. We zoeken ervaring met het structureel exploiteren en onderhouden van een vergelijkbare SaaS-oplossing en het bieden van technische en inhoudelijke gebruiksondersteuning binnen het domein lokale belastingen en WOZ. Vakkennis van het WOZ domein is hierbij van groot belang.

Relevante praktijkervaring
Voor de uitvoering van de belasting- en WOZ-processen gebruikt de gemeente de belastingapplicatie van Gouw IT en de waarderingsapplicatie Ortax. De beoogde oplossing moet gegevens uit deze applicaties ontsluiten en combineren tot veilige, betrouwbare, actuele en bruikbare managementinformatie.

Het gezamenlijk ontwikkelen van een nieuw managementinformatiesysteem is niet het uitgangspunt. De gemeente heeft niet de capaciteit, kennis, kunde en tijd om een product te ontwikkelen en zoekt daarom een uitontwikkeld en in de praktijk bewezen product.

De gemeente zoekt een bestaand product met aantoonbaar gebruik in de praktijk als managementinformatiesysteem lokale belastingen. In de uiteindelijke opdracht zullen wij vragen om referenties van de afgelopen drie jaar van een gemeente of uitvoeringinstantie lokale belasting met minimaal 60% van onze omvang. Uit deze referenties moet dan blijken dat zowel gegevens uit de belastingapplicatie Gouw als de waarderingsapplicatie Ortax zijn ontsloten en dat deze gegevens gecombineerd worden gepresenteerd in rapportages en dashboards om op deze manier te kunnen sturen.

Assurance
De gemeente verwacht dat de leverancier beschikt over een actueel ISAE 3402 type I- of type II-assurancerapport. Deze certificering moet betrekking hebben op de aangeboden dienstverlening en de beheersingsmaatregelen die relevant zijn voor de betrouwbaarheid van de financiële managementinformatie.

1.3 Wijze van aanmelding en planning

Gegadigden die volledig kunnen voldoen aan de eisen aan de opdracht dienen hun interesse uiterlijk 21 december 2026 kenbaar te maken via de berichtenmodule van TenderNed.

Let op, indien u alleen op de button ‘geïnteresseerd’ klikt, wordt dit niet meegenomen in de peiling.

De gemeente Zoetermeer doet een interessepeiling om te kijken hoeveel marktpartijen een managementinformatiesysteem voor lokale belastingen kunnen leveren.
Als er slechts één partij interesse toont dan zal de gemeente Zoetermeer een publicatie in het kader van vrijwillige transparantie publiceren en de opdracht aan de desbetreffende partij gunnen. Indien er meerdere partijen interesse hebben, dan zal er een Europese aanbesteding plaatsvinden.

1.4 Communicatie

Alle communicatie naar aanleiding van deze interessepeiling verloopt via TenderNed.

2 Programma van eisen

Hieronder treft u de eisen aan die gesteld worden aan de te verrichten levering en dienstverlening. Indien u via de berichtenmodule kenbaar maakt dat u interesse heeft, geeft u daarmee aan te kunnen voldoen aan alle onderstaande eisen.

2.1 Algemeen

Nr.	Eis
E-01	De oplossing dient als volledig beheerde SaaS-dienst beschikbaar te zijn.
E-02	De oplossing dient specifiek ingericht te zijn voor managementinformatie over lokale belastingen en WOZ.
E-03	De oplossing dient te beschikken over een voor lokale belastingen en WOZ ingericht gegevensmodel.
E-04	De oplossing dient standaardrapportages te bevatten voor lokale belastingen en WOZ.
E-05	De oplossing dient dashboards te bevatten voor zowel management als operationele teams.
E-06	De oplossing dient gebruikers in staat te stellen zelfstandig rapportages op te stellen zonder programmeerkennis.
E-07	De oplossing dient gebruikers in staat te stellen eigen selecties, filters, berekeningen en visualisaties samen te stellen.
E-08	De oplossing dient rapportages, selecties en dashboards op te slaan en te hergebruiken.
E-09	De oplossing dient eenduidige definities te gebruiken voor zowel standaard- als gebruikersrapportages.
E-10	De oplossing dient inzicht te bieden in gebruikte definities, indicatoren en berekeningen.
E-11	De leverancier dient wijzigingen in wetgeving, processen en informatiebehoeften door te voeren in de standaardfunctionaliteit.
E-12	De oplossing dient ondersteuning te bieden voor opbrengstprognoses, begrotingen en realisaties per heffingssoort en belastingjaar.
E-13	De oplossing dient inzicht te bieden in de aansluiting tussen begroting, aanslagoplegging, verminderingen en realisatie.
E-14	De oplossing dient financiële standenregisters te ondersteunen.
E-15	De oplossing dient inzicht te bieden in heffing, invordering, betalingsregelingen en achterstanden.
E-16	De oplossing dient inzicht te bieden in WOZ-objecten, waarderingen en voortgang van waarderingsprocessen.
E-17	De oplossing dient inzicht te bieden in bezwaar- en beroepsprocedures inclusief financiële gevolgen.
E-18	De oplossing dient rapportages te bevatten ter ondersteuning van informatievragen vanuit de Waarderingskamer.

2.2 BI-functionaliteit en rapportages

Nr.	Eis
E-19	De aangeboden dienstverlening dient een geïntegreerde BI-tool te bevatten.
E-20	Gebruikers dienen rapportages samen te kunnen stellen door middel van selecties, filters, groeperingen en berekeningen.
E-21	Gebruikers dienen dashboards zelfstandig te kunnen configureren.
E-22	De oplossing dient rapportages te kunnen exporteren naar XLSX.
E-23	De oplossing dient rapportages te kunnen exporteren naar CSV.

E-24	Gebruikers dienen resultaten veilig te kunnen delen binnen hun autorisatieniveau.
E-25	Dashboards dienen ondersteuning te bieden voor doordrillen naar detailniveau.
E-26	De oplossing dient inzicht te bieden in brongegevens achter gerapporteerde resultaten.
E-27	De oplossing dient onderscheid te maken tussen actuele informatie en historische peildata.
E-28	De oplossing dient rapportages reproduceerbaar te houden over historische perioden.

2.3 Scheduler en distributie

Nr.	Eis
E-29	De oplossing dient een schedulerfunctionaliteit te bevatten.
E-30	Gebruikers dienen rapportages automatisch te kunnen laten genereren.
E-31	Gebruikers dienen rapportages periodiek te kunnen plannen.
E-32	Gebruikers dienen rapportages eenmalig te kunnen plannen.
E-33	Gebruikers dienen uitvoeringsmomenten en frequenties te kunnen configureren.
E-34	De oplossing dient dashboards, rapportages, draaitabellen, lijsten en snapshots automatisch te kunnen genereren.
E-35	Geplande uitvoeringen dienen actief bewaakt te worden.
E-36	Mislukte uitvoeringen dienen automatisch gesignaleerd te worden.
E-37	Bij snapshots dienen peildatum en actualiteit zichtbaar te zijn.

2.4 Hosting en dienstverlening

Nr.	Eis
E-38	De leverancier dient verantwoordelijk te zijn voor hosting van de oplossing.
E-39	De leverancier dient verantwoordelijk te zijn voor technisch applicatiebeheer.
E-40	De leverancier dient verantwoordelijk te zijn voor beheer van de BI-omgeving.
E-41	De leverancier dient verantwoordelijk te zijn voor monitoring van de dienstverlening.
E-42	De leverancier dient verantwoordelijk te zijn voor back-ups.
E-43	De leverancier dient verantwoordelijk te zijn voor herstel na calamiteiten.
E-44	De leverancier dient actief storingen te signaleren en te melden.
E-45	De leverancier dient actief mislukte gegevensverversingen te signaleren en te melden.
E-46	De dienstverlening dient te beschikken over een Service Level Agreement (SLA).
E-47	De SLA dient afspraken te bevatten over beschikbaarheid.
E-48	De SLA dient afspraken te bevatten over reactietijden.
E-49	De SLA dient afspraken te bevatten over hersteltijden.
E-50	De SLA dient afspraken te bevatten over escalatieprocedures.
E-51	De leverancier dient een continuïteitsplan te hebben.
E-52	De leverancier dient een disaster recovery-plan te onderhouden en periodiek te testen.
E-53	De leverancier dient RPO en RTO expliciet te specificeren.

2.5 Helpdesk en ondersteuning

Nr.	Eis
E-54	De leverancier dient gedurende de gehele contractduur een Nederlandstalige helpdesk beschikbaar te stellen.

E-55	De helpdesk dient ondersteuning te bieden op zowel functioneel als technisch niveau.
E-56	De helpdesk dient kennis te hebben van lokale belastingen en WOZ-processen.
E-57	Meldingen dienen geregistreerd en opgevolgd te worden.
E-58	Kritieke verstoringen dienen geëscaleerd te kunnen worden buiten reguliere kantooruren.
E-59	Gebruikersdocumentatie dient actueel beschikbaar te zijn.
E-60	Functioneel beheerders dienen instructies en ondersteuning te ontvangen.
E-61	Ondersteuning bij het maken van eigen rapportages dient onderdeel te zijn van de dienstverlening.
E-62	De leverancier dient gebruikers actief te informeren over wijzigingen en nieuwe functionaliteiten.

2.6 Datakoppelingen en datakwaliteit

Nr.	Eis
E-63	De oplossing dient gegevens uit GouwIT te kunnen ontsluiten.
E-64	De oplossing dient gegevens uit Ortax te kunnen ontsluiten.
E-65	De oplossing dient gegevens uit meerdere bronnen te kunnen combineren.
E-66	De oplossing dient controles uit te voeren op volledigheid van gegevens.
E-67	De oplossing dient controles uit te voeren op juistheid van gegevens.
E-68	De oplossing dient dubbele registraties te kunnen signaleren.
E-69	De oplossing dient ontbrekende relaties te kunnen signaleren.
E-70	Verschillen dienen herleidbaar te zijn naar bron, belastingjaar en object.
E-71	De oplossing dient afwijkingen automatisch te signaleren.
E-72	De oplossing dient inzicht te bieden in actualisatiedata van gegevensverzamelingen.

2.7 Aansluiting op LLBP

Nr.	Eis
E-73	Het gegevensmodel dient aantoonbaar aan te sluiten op de Landelijke Lokale Belastingprocessen (LLBP).
E-74	Standaardrapportages dienen aantoonbaar aan te sluiten op LLBP-processen.
E-75	Dashboards dienen aantoonbaar aan te sluiten op LLBP-processen.
E-76	De leverancier dient een mapping aan te leveren tussen LLBP-processen en beschikbare functionaliteit.
E-77	Afwijkingen ten opzichte van de LLBP dienen expliciet beschreven te worden.
E-78	De leverancier dient onderhoud op LLBP-wijzigingen uit te voeren gedurende de contractperiode.

2.8 Informatiebeveiliging en privacy

Nr.	Eis
E-79	De dienstverlening dient te voldoen aan de AVG.
E-80	De oplossing dient rolgebaseerde autorisaties te ondersteunen.
E-81	De oplossing dient detailinzage te kunnen beperken op basis van rollen.
E-82	De oplossing dient exportrechten te kunnen beperken op basis van rollen.
E-83	De oplossing dient Single Sign-On (SSO) te ondersteunen.
E-84	De oplossing dient Multi-Factor Authenticatie (MFA) te ondersteunen.
E-85	De oplossing dient logging van gebruikersactiviteiten te ondersteunen.

E-86	Gegevens dienen versleuteld te worden opgeslagen.
E-87	Gegevens dienen versleuteld te worden verzonden.
E-88	De leverancier dient jaarlijks een ISAE 3402 assurance-rapport beschikbaar te stellen of gelijkwaardig bewijs.
E-89	De leverancier dient jaarlijks een onafhankelijke pentest uit te voeren.
E-90	De leverancier dient herstelprocessen voor kwetsbaarheden aantoonbaar ingericht te hebben.
E-91	De leverancier dient een verwerkersovereenkomst te accepteren.
E-92	De leverancier dient procedures voor datalekken en beveiligingsincidenten te hebben ingericht.

2.9 Hostinglocatie en gegevenssoevereiniteit

Nr.	Eis
E-93	De leverancier dient transparant te zijn over opslaglocaties van gegevens.
E-94	De leverancier dient transparant te zijn over locaties van back-ups.
E-95	De leverancier dient transparant te zijn over herstelomgevingen.
E-96	De leverancier dient inzicht te geven in gebruikte hostingpartijen.
E-97	De leverancier dient inzicht te geven in gebruikte subverwerkers.
E-98	De leverancier dient inzicht te geven in toepasselijke rechtsgebieden.
E-99	De leverancier dient maatregelen te beschrijven ter bescherming van gemeentelijke gegevens.

2.10 Implementatie, onderhoud en exit

Nr.	Eis
E-100	De leverancier dient een implementatieplan aan te leveren.
E-101	De leverancier dient een planning inclusief benodigde inzet van de gemeente aan te leveren.
E-102	De oplossing dient acceptatietesten te ondersteunen.
E-103	Bronontsluiting dient onderdeel te zijn van de acceptatieprocedure.
E-104	Autorisaties dienen onderdeel te zijn van de acceptatieprocedure.
E-105	De leverancier dient de standaardoplossing gedurende de contractduur te onderhouden.
E-106	De leverancier dient een releasebeleid te hanteren.
E-107	Wijzigingen in wetgeving dienen in de oplossing verwerkt te worden.
E-108	Gegevens dienen bij beëindiging in een gangbaar formaat geëxporteerd te kunnen worden.
E-109	Rapportagedefinities, indicatoren en configuraties dienen overdraagbaar te zijn.
E-110	De leverancier dient een exitplan beschikbaar te hebben.
E-111	De leverancier dient ondersteuning te bieden bij overgang naar een opvolgende oplossing.
E-112	De leverancier dient gegevens na beëindiging veilig te verwijderen conform gemaakte afspraken.
E-113	De leverancier beschikt over een actueel, door een onafhankelijke auditor afgegeven ISAE 3402 type I- of type II-assurancerapport.

3 Overige bepalingen en voorwaarden

Op deze interessepeiling zijn de volgende bepalingen en voorwaarden van toepassing:

- De interessepeiling is geen onderdeel van een aanbesteding maar een consultatieronde. De gemeente is niet gebonden aan de uitkomsten;
- Deze interessepeiling dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden of inschrijvers in het kader van mogelijke vervolgtrajecten;
- Marktpartijen die niet meedoen aan de interessepeiling zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan mogelijke vervolgprojecten. Evenmin worden marktpartijen die deelnemen aan de interessepeiling op enige wijze uitgesloten van of bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten;
- Marktpartijen (inclusief marktpartijen die niet deelnemen) kunnen aan deze interessepeiling en de informatie die is verstrekt geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de gemeente Zoetermeer ontlenen;
- Eventuele kosten voor de deelname aan deze interessepeiling worden niet vergoed door de gemeente Zoetermeer;
- Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat ze geen enkele aanspraak maken op het gebied van auteursrecht op de door hen aangeleverde informatie. De gemeente Zoetermeer beschikt vrijelijk over de informatie en kan het zowel intern als extern gebruiken.
- De voertaal tijdens deze interessepeiling is Nederlands;
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- De gemeente Zoetermeer behoudt zich het recht voor deze interessepeiling tijdelijk of definitief te staken;
- Door deelname aan deze interessepeiling geven marktpartijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.