



GEMEENTE
Zaltbommel

PROGRAMMA VAN EISEN

UITVOERING HERWAARDERING

WET WOZ

GEMEENTE ZALTBOMMEL

WAARDEPEILDATUM

2022 – 2025

INHOUDSOPGAVE

Bladzijde

1.	Inleiding	3
2.	Toelichting huidige werkwijze Zaltbommel	3
3.	Programma van eisen	3
3.1	Onderdeel A: eisen	3
3.2	Onderdeel B: technische eisen	7
4.	Financiële voorwaarden	13
5.	Bijlage Programma van Eisen: Beschrijving Technische Infrastructuur Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard	

1. INLEIDING

Dit is het Programma van Eisen van de gemeente Zaltbommel voor de hertaxatie van alle onroerende en roerende zaken op basis van de Wet WOZ.

In de inschrijvingsleidraad zijn de randvoorwaarden en uitgangspunten geformuleerd met betrekking tot de omvang en de wijze waarop ondersteuning van werkzaamheden in het kader van de Wet WOZ moet plaatsvinden.

2. TOELICHTING HUIDIGE WERKWIJZE ZALTBOMMEL

De gemeente Zaltbommel heeft op 1 juni 2021 13.938 objecten. De objecten zijn verdeeld over 12 kernen, te weten: Aalst, Bern, Brakel, Bruchem, Delwijnen, Gameren, Kerkwijk, Nederhemert, Nieuwaal, Poederroijen, Zaltbommel en Zuilichem.

De gemeente maakt gebruik van de belastingapplicatie GouwBelastingen van Gouw-IT. De taxaties worden verricht in de taxatiemodule 4WOZ van 4Value. De applicatie GouwBelastingen is een module waarin alle objecten in de gemeente Zaltbommel zijn geregistreerd met alle relevante informatie (zoals objectafbakening, objectkenmerken, onderbouwing, onderdelen, subjectrelaties, kadastrale relaties en waarden).

Taxatieverslagen worden op dit moment ontsloten via internet vanuit een externe applicatie.

Verder maakt de gemeente Zaltbommel gebruik van de applicaties Stroomlijn (luchtfoto's, kadastragegevens, bag-gegevens), Streetsmart (360 graden foto's) en Geo-obliekfoto's.

3. PROGRAMMA VAN EISEN

De herwaarderingswerkzaamheden zijn gebaseerd op de kwaliteitseisen zoals deze in de Waarderingsinstructie zijn vastgelegd. De gemeente Zaltbommel en het taxatiebureau dragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de beheersing van de kwaliteitskenmerken voortvloeiend uit de Wet WOZ.

3.1 Onderdeel A: Eisen

De aangeboden oplossing moet voldoen aan de onderstaande eisen.

Volg nr.	Beschrijving eis
1	Inschrijver moet de modelmatige waardebepaling ten behoeve van de herwaardering woningen en niet-woningen uitvoeren volgens de richtlijnen van de Waarderingskamer, de Wet WOZ en aanvullende wettelijke voorschriften.
2	Inschrijver kan vanuit de waarderingsapplicatie taxatieverslagen van alle WOZ-objecten genereren welke voldoen aan de eisen van de Waarderingskamer.

3	<p>Mutatie bijhouding (tussentijdse taxaties) ten gevolge van bouwvergunningen, kadastrale- en overige wijzigingen moet uitgevoerd worden conform de Waarderingsinstructie en de voorschriften van de Waarderingskamer. De gewijzigde objectkenmerken moeten door inschrijver verwerkt worden in de waarderingsapplicatie. De invloed van de mutatie wordt door de taxateur van de inschrijver beoordeeld en gewaardeerd. Waardewijzigingen worden door de taxateur verwerkt in de waarderingsapplicatie. Opdrachtgever beheert de werkvoorraad en de planning welke ter beschikking worden gesteld aan de taxateur van inschrijver.</p>
4	<p>De controle van de primaire en secundaire objectkenmerken van de WOZ-objecten als ook de administratieve verwerking van de controle in de waarderingsapplicatie dient door inschrijver uitgevoerd te worden. Dit omvat jaarlijks 20% van de WOZ-objecten, uit te voeren conform de voorschriften van de Waarderingskamer.</p>
5	<p>Permanente marktanalyse woningen en niet-woningen moet uitgevoerd worden conform de voorschriften van de Waarderingskamer door de taxateur van inschrijver. Opdrachtgever levert hiertoe zowel huurinlichtingenformulieren niet-woningen alsook vraagprijzen van woningen en niet-woningen vanuit i-Woz in de waarderingsapplicatie aan. De waarderingsapplicatie bevat een werkbare koppeling met i-Woz. Door inschrijver worden de vraagprijzen van woningen en niet-woningen vanuit i-Woz in de waarderingsapplicatie overgenomen.</p> <p>Het verzenden van inlichtingenformulieren woningen wordt door opdrachtgever verzorgd.</p> <p>Gevolgen en uitkomsten van de permanente marktanalyse moeten door inschrijver ingevoerd worden in de waarderingsapplicatie. De invloed van de huur- en verkooptransacties moet beoordeeld worden door de taxateur van de inschrijver en daaruit voortvloeiende wijzigingen in referentiegroepen of vastgestelde waarden moeten worden berekend en verwerkt in de waarderingsapplicatie.</p>
6	<p>Opdrachtgever kent een formeel en een informeel bezwaretraject.</p> <p>De formele bezwaarafhandeling woningen en niet-woningen moet door inschrijver worden uitgevoerd op basis van door opdrachtgever aangeleverde bezwaarschriften, welke zij in de waarderingsapplicatie in pdf-format aan het betreffende woz-object koppelt. De keuze voor een in pandig bezoek of een bureautaxatie moet door inschrijver overlegd worden met opdrachtgever. De grieven worden per bezwaarschrift door de taxateur van inschrijver beoordeeld. Wijzigingen in de objectkenmerken, objectafbakening en of waarde worden door de taxateur van inschrijver in de waarderingsapplicatie verwerkt. Op basis daarvan wordt er door inschrijver een concept uitspraak op bezwaar opgesteld welke zij koppelt aan het WOZ-object in de waarderingsapplicatie.</p> <p>De informele bezwaarafhandeling bestaat uit een periode van 6 weken na aanslagoplegging waarin belanghebbenden kunnen bellen of mailen naar opdrachtgever met vragen of onduidelijkheden. De ingediende vragen worden door opdrachtgever via email aangeboden aan de taxateur van inschrijver. Op verzoek van opdrachtgever neemt de taxateur van inschrijver al dan niet rechtstreeks contact op met belanghebbende en stelt daarna via email een taxatieadvies ter beschikking aan opdrachtgever. Het door inschrijver verstrekte advies omvat in beide gevallen een overzicht van de aangebrachte wijzigingen in de objectafbakening, de wijziging van de waarde en de reden van aanpassing. De responsetijd van de taxateur van inschrijver is hierbij maximaal 5 werkdagen.</p> <p>De deadline voor het aanleveren van alle adviezen en concept uitspraken op de bezwaarschriften ten gevolge van het initiële kohier door inschrijver is 1 september van het desbetreffende kalenderjaar. Overige WOZ-bezwaarschriften voortkomend uit aanvullende kohieren worden door inschrijver in het lopende kalenderjaar afgehandeld waarbij de voorschriften met betrekking tot de tijdigheid van de Waarderingskamer in acht worden</p>

	genomen.
7	Hoorzittingen in de bezwaarprocedure worden – indien noodzakelijk - bijgewoond door de taxateur van inschrijver. Opdrachtgever bepaalt of het noodzakelijk is dat de taxateur bij de hoorzitting aanwezig is. De taxateur en collega's van het team belastingen voeren gezamenlijk de hoorzitting uit. De taxateur stelt na het horen een conceptuitspraak en een taxatieadvies op in MS Word welke gekoppeld wordt aan het WOZ-object in de waarderingsapplicatie.
8	Bij beroepszaken woningen en niet-woningen dient inschrijver zorg te dragen voor het tijdig aanleveren aan opdrachtgever (uiterlijk twee weken voor de door de rechtbank gestelde datum van aanlevering) van een taxatierapport. Ter zitting op de rechtbank is de taxateur van inschrijver aanwezig om taxatie technische ondersteuning te bieden aan de heffingsambtenaar. Na uitspraak van de rechter zorgt taxateur van inschrijver voor het verwerken van wijzigingen voor het betreffende WOZ-object in de waarderingsapplicatie.
9	Aansluiten op de volgende WOZ-planning van de gemeente Zaltbommel: <ul style="list-style-type: none"> • Oplevering herwaardering WOZ-objecten jaarlijks uiterlijk 1 oktober. • De waarden van WOZ-objecten die t.g.v. mutaties door omgevingsvergunningen, kadastrale wijzigingen, overige wijzigingen en nieuwbouw/bouwterreinen tussen 1 oktober en 1 januari gewaardeerd worden moet inschrijver uiterlijk eind januari opleveren. • Oplevering alle bezwaaradviezen n.a.v. het initiële kohier in januari jaarlijks uiterlijk 1 september. • Bij aanvang herwaardering wordt een jaarplanning aangeleverd door inschrijver.
10	Taxaties moeten uitgevoerd en in de waarderingsapplicatie vastgelegd worden op basis van oppervlakte conform de daarvoor geldende wettelijke verplichtingen en voorschriften van de Waarderingskamer.
11	De taxateurs van inschrijver, die worden ingezet bij opdrachtgever, moeten met goed gevolg hebben afgelegd het WOZ examen van SVM-NIVO en zijn ingeschreven in het NRVt (Nederlands Register Vastgoed Taxateurs) of, voor degenen die zich voor 1-1-2016 hebben laten registreren, bij de SCVM (Stichting Certificering Voor Makelaars en Taxateurs). Werkzaamheden als permanente marktanalyse, optimalisatie en controle objectkenmerken mogen uitgevoerd worden door een werknemer met een WOZ-diploma die werkt onder supervisie en verantwoordelijkheid van een gecertificeerde taxateur.
12	Opdrachtgever werkt met dezelfde medewerkers van de inschrijver gedurende de looptijd van het contract met de inschrijver, dus een vaste projectleider en vaste taxateurs. De inzet van andere medewerkers door inschrijver dient tevoren met opdrachtgever te worden overlegd waarbij opdrachtgever zich het recht van goedkeuring voorbehoudt voor inzet van de desbetreffende medewerker.
13	Er is maandelijks een werkoverleg tussen opdrachtgever en de projectleider van de inschrijver. Zowel de voortgang van de jaarplanning als ook de voortgang van overige tijdens het proces van de herwaardering ontstane actiepunten worden besproken.
14	Inschrijver levert jaarlijks op 1 oktober (de oplevering herwaardering) een kwaliteitsrapportage over de herwaardering aan opdrachtgever welke voldoet aan de voorschriften van de Waarderingskamer.
15	Inschrijver moet tijdig de gevraagde gegevens om de periodieke vragenlijsten van de Waarderingskamer te kunnen invullen (uiterlijk een week voor de door de Waarderingskamer gestelde uiterlijke aanleverdatum) aanleveren aan opdrachtgever.

16	Bij beëindiging contract dient er binnen vier weken door inschrijver een volledige dossieropbouw op WOZ-objectniveau te worden overgedragen aan opdrachtgever middels een digitaal bestand.
17	De bescherming van de persoonsgegevens dient te voldoen aan de wettelijke eisen conform de AVG.
18	Inschrijver zorgt dat de overgang van de huidige waarderingsapplicatie naar de te leveren waarderingsapplicatie uiterlijk 1 maart 2022 is afgerond. De overgang dient de continuïteit van de lopende werkzaamheden niet in gevaar te brengen. Hierdoor zal er een overgang plaatsvinden op basis van de huidige beschikbare gegevens zonder extra kosten. Inschrijver zorgt voor de inrichting van de modellen om te komen tot een modelmatige waardering conform de voorschriften van de Waarderingskamer.
19	De start van de werkzaamheden voor inschrijver is 1 maart 2022.
20	De verstrekking van taxatieverslagen woningen via mijnoverheid.nl wordt verzorgd door inschrijver. Het verzorgen van updates van de taxatieverslagen na waarde-wijzigingen wordt verzorgd door inschrijver.
21	De te leveren software moet aansluiten op de belastingapplicatie GouwBelastingen van Gouw-IT en i-WOZ-bestanden kunnen verwerken. Er moet een werkbare koppeling worden gerealiseerd tussen GouwBelastingen en de waarderingsapplicatie. De gegevensuitwisseling wordt momenteel op basis van Stuf-TAX 4 uitgewisseld. Gegevensuitwisseling op basis van berichtenverkeer is een vereiste (automatische koppeling).
22	De waarderingsapplicatie moet altijd aansluiten op updates van GouwBelastingen en alle gegevens uit kunnen wisselen. Middels de beproefd werkende koppeling voor het WOZ berichtenverkeer moeten alle data die betrekking hebben op de herwaardering conform de Wet WOZ waardering 1 op 1 uitgewisseld kunnen worden.
23	Eventuele onderhoudskosten en kosten van upgrades van de waarderingsapplicatie zijn voor rekening van de inschrijver.
24	Alle kosten met betrekking tot het inrichten van de waarderingsapplicatie en eventuele migratiekosten met betrekking tot de huidige data naar het nieuwe systeem zijn opgenomen in de inschrijfsom.
25	De waarderingsapplicatie moet de mogelijkheid bieden dat er door opdrachtgever reeds samengestelde controlequeries uitgevoerd kunnen worden ten behoeve van controles op de kwaliteit van de bestanden, taxaties en volledigheid betreffende: <ul style="list-style-type: none"> - Beoordelingsprotocollen - Bezwaren - Kadastraal - Objectkenmerken - Taxatie technisch - Subjecten - Marktgegevens - Leegstand - Overzichten totalen objecten en volledigheid - Waarderingskamer periodieke vragen
26	Opdrachtgever moet uit de waarderingsapplicatie management informatie kunnen genereren. Te denken valt daarbij aan de kengetallen voor de herwaardering als totalen waarde van getaxeerde woningen, niet woningen, naar objectsoort, stijgingspercentages, afwijkingen ten opzichte van een vorige herwaardering.

27	De waarderingsapplicatie moet gekoppeld worden met TIOX middels een bewezen en werkbare koppeling en gebruikt kunnen worden om waarderingsgegevens te kunnen uitvoeren. Het staat opdrachtgever vrij om bewijs van de werkbare koppeling aan inschrijver te vragen tijdens de aanbestedingsprocedure. Inschrijver verleent hier medewerking aan en levert het bewijs zo snel mogelijk maar uiterlijk in 3 werkdagen aan opdrachtgever.
28	De waarderingsapplicatie moet op werkdagen van 07.00 uur tot 17.00 uur voor 99,5% beschikbaar zijn voor opdrachtgever.
29	De responstijd voor het oplossen van storingen in de waarderingsapplicatie door inschrijver is maximaal 8 uur.
30	Het aantal licenties van de waarderingsapplicatie voor opdrachtgever moet 5 zijn voor volledig gebruik en daarnaast moeten er 5 licenties zijn om te raadplegen en taxatieverslagen uit te printen of op te slaan.
31	In de waarderingsapplicatie moet het mogelijk zijn per WOZ-object documenten (pdf) en foto's toe te voegen zowel door inschrijver als door opdrachtgever.
32	De waarderingsapplicatie van inschrijver beschikt over een GIS-module met minimaal de kaartlagen met daarop BAG-gegevens, kadastrale gegevens en een kaartlaag voor de kernzone van het waterverdedigingswerk waarmee WOZ-gegevens die worden opgevraagd direct op een digitale kaart te zien zijn? Voeg een voorbeeld bij van maximaal 2 pagina's.
33	Er dient een veld voor opmerkingen/notities per WOZ-object in de waarderingsapplicatie van inschrijver aanwezig te zijn (onafhankelijk van een tijdvak). In de huidige waarderingsapplicatie staan bij diverse objecten notities geregistreerd. De bestaande notities per WOZ-object dienen in de waarderingsapplicatie van inschrijver overgenomen te kunnen worden zodat deze gegevens bewaard worden. Opdrachtgever levert daartoe een Excel of een CSV bestand aan waarin deze notities verwerkt staan. Inschrijver dient deze kosteloos in de waarderingsapplicatie in te kunnen lezen.
34	De verticale luchtfoto en Geo-obliekfoto worden door opdrachtgever aan de inschrijver ter beschikking gesteld. Inschrijver koppelt deze foto's kosteloos in de waarderingsapplicatie.
35	Het moet mogelijk zijn voor opdrachtgever rechtstreeks vanuit de waarderingsapplicatie te printen op de printers van opdrachtgever.
36	Er moet door inschrijver dagelijks een back up gemaakt worden van de gegevensbestanden in de waarderingsapplicatie van opdrachtgever.

3.2 Onderdeel B: Technische eisen

Volg nr	Beschrijving eis TE= technische eis O= open vraag (Open vragen hebben een informatief karakter)
3.2.1	VOORWAARDEN
TE1	De aangeboden software is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. Alle functionaliteiten zijn toonbaar. Als bepaalde functionaliteiten specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de software.

3.2.2	STANDAARDEN
TE2	De oplossing voldoet aan de GEMMA architectuur principes.
TE3	De oplossing moet volgens de Common Ground principes gaan werken als minimaal de helft van de markt hier ook mee werkt.
O1	Beschrijf hoe het Common Ground principe ingebed gaat worden in de oplossing.
O2	Beschrijf jullie visie op Common Ground toegespitst op de aangeboden oplossing.
TE4	Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02 is binnen de oplossing leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van basisgegevens.
TE5	De opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door VNG Realisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
TE6	De opdrachtnemer waarborgt de regie bij het oplossen van problemen.
O3	<p>Gemeente Zaltbommel is van mening dat een oplossing niet zonder koppelingen kan functioneren. Landelijke standaarden kunnen hierbij houvast geven, maar blijken in de praktijk tot op heden niet alle integratieproblemen op te lossen. Bij het realiseren van koppelingen wil Zaltbommel ontzorgd worden. Zaltbommel verwacht dat de opdrachtnemer de regie neemt en de gemeente informeert over de plannings en de voortgang.</p> <p>A. Geef aan welke rol de opdrachtnemer neemt bij het leggen van koppelingen. B. Leg dit uit aan de hand van recente praktijkvoorbeelden. C. Ga daarbij bovendien in op de mogelijkheden van de oplossing en de verwachtingen van de opdrachtnemer aan Zaltbommel.</p>
3.2.3	TECHNISCHE ARCHITECTUUR
TE7	De oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS).
TE8	Via 1 knooppunt toegang achter onze firewalls.
TE9	Nieuwe StUF standaarden worden binnen 2 jaar ondersteund.
3.2.4	CLOUDOPLOSSING
TE10	De aangeboden oplossing moet naadloos integreren en aansluiten bij de standaarden zoals beschreven in de technische infrastructuur van de Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard (zie bijlage bij Programma van Eisen).
TE11	Authenticatie van een applicatie vindt plaats middels Azure AD.
TE12	Bij het opstarten van de aangeboden oplossing dient er door de gebruiker geen handelingen meer verricht te worden om in te loggen. Authenticatie betreft dus Single Sign On (SSO).

TE13	Indien het een webservice betreft is deze volledig beveiligd met HTTP over TLS gelijk aan 1.2 of hoger met certificaten met minimaal SHA-256 certificaat. Indien er persoonsgegevens of andere vertrouwelijke informatie wordt uitgewisseld worden deze versleuteld o.b.v. PKI Overheidscertificaten.
TE14	Indien er e-mail verstuurd wordt namens domeinen van de gemeente moet DKIM signing toegepast worden op alle e-mails.
TE15	Indien er e-mail verstuurd wordt vanaf het cloud platform namens domeinen van onze organisaties, moeten er gegevens aangeleverd worden zodat de mailservers in het SPF record van het desbetreffende domein opgenomen kan worden.
TE16	Indien er e-mail verstuurd wordt vanaf het cloud platform dient de verzendende e-mail server STARTTLS toe te passen.
O4	<p>Toegang tot de aangeboden oplossing vanuit het interne enterprise netwerk van de opdrachtgever vindt direct plaats. Hierbij is dus geen tussenkomst van proxy en/of DMZ servers.</p> <p>A. Beschrijf de minimale vereisten die aan de kant van Zaltbommel nodig zijn voor de toegang tot de oplossing. Denk hierbij aan de bandbreedte, poorten, firewalls, systeemeisen aan servers en systeem eisen voor cliënts, etc.</p> <p>Voor communicatie met interne applicatie(s) en/of dienst(en) vanuit de oplossing staat de opdrachtgever geen directe koppelingen toe vanuit de aangeboden oplossing en het interne enterprise netwerk van de opdrachtgever. Koppeling(en) dienen gerealiseerd te worden via één of meerdere servers welke zich in een DMZ bevinden. Communicatie van de koppelingen dient versleuteld te worden.</p> <p>B. Beschrijf hoe de opdrachtnemer ervoor zorgt dat deze koppelingen op een veilige manier gerealiseerd worden.</p> <p>C. Beschrijf dit in een architectuurplaat waarin de infrastructuur en koppelingen weergegeven zijn (incl. protocollen en poortnummers).</p> <p>Beschrijf welke componenten en licenties hiervoor eventueel vereist zijn.</p>
TE17	De opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de oplossing waarbij in geval van gebeurtenissen buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.
TE18	De webapplicatie wordt aangeboden o.b.v. IPv4 of IPv6.
3.2.5 PRIVACY EN BEVEILIGING	
TE19	<p>De oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail om van elk van onderstaande handelingen te registreren door wie de handeling op welk moment vanaf welke locatie werd uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raadplegen; • Creëren / toevoegen; • Ophalen van persoonsgegevens uit BRP; • Wijzigen; • Verwijderen; • Archiveren; • Vernietigen / Overdragen <p>van (onderdelen van) data, subjecten en objecten, statuswijzigingen – zowel door gebruikers als door gekoppelde applicaties.</p>

TE20	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en voldoet aan de eisen volgens ISAE3402.
TE21	De opdrachtnemer werkt volgens de normen die worden gesteld in ISO 27001, ISO9001 en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) t.b.v. informatiebeveiliging en ISO 20000 t.b.v. service management.
TE22	Gegevens die van en naar de SAAS applicatie worden getransporteerd, moeten worden beveiligd door middel van encryptie. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van de verplichte standaarden van het forum standaardisatie.
TE23	De cloudoplossing wordt actief gescand door een VMS en/of er vindt minimaal 1 maal per jaar een pentest plaats waarover wordt gerapporteerd aan de gemeente.
TE24	Indien het een webservice betreft is deze volledig beveiligd met HTTP over TLS (minimaal TLS 1.2) met certificaten met minimaal SHA-256 certificaat.
TE25	Daar waar gebruik gemaakt wordt van web-technologie wordt rekening gehouden met de risico's zoals onderkend door OWASP.
TE26	Maakt de opdrachtnemer gebruik van diensten van een derde partij of is software van een derde partij geïntegreerd in het aangeboden software pakket. Zo ja, beschrijf welke waarborgen voor security, privacy en continuïteit zijn aangebracht.
O5	De gemeente Zaltbommel hanteert een informatiebeveiligingsbeleid. A. Beschrijf hoe de opdrachtnemer omgaat met beveiliging, zowel proactief als reactief. B. Beschrijf hoe de oplossing periodiek aan een beveiligingsaudit wordt onderworpen. C. Beschrijf tevens hoe de opdrachtnemer omgaat met meldingen welke worden aangegeven door instanties zoals de IBD en het NSCS. Beschrijf hoe de opdrachtnemer omgaat met de procedure i.v.m. meldplicht datalekken voor door opdrachtnemer verwerkte informatie.
3.2.6	IMPLEMENTATIE
TE27	Fouten en mankementen in het systeem worden door de supportdesk opgelost, niet via consultancy.
TE28	Het vervangen van PKI certificaten is inbegrepen in de jaarlijkse onderhoudskosten.
TE29	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.
TE30	De opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET).

TE31	<p>De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:</p> <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr><tr><td>2</td><td>De oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de opdrachtgever een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de opdrachtgever een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers / beheedersvraag.</td></tr></table> <p>De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de oplossing. De opdrachtnemer maakt voor de opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.</p> <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-1/2 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur.</td></tr><tr><td>2</td><td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.</td></tr><tr><td>3</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie.</td></tr><tr><td>4</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Antwoord binnen 1 week.</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de opdrachtgever een Critical Problem)	2	De oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de opdrachtgever een Minor Problem)	4	Gebruikers / beheedersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur.	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie.	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week.
Categorie	Omschrijving																									
1	De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de opdrachtgever een Critical Problem)																									
2	De oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de opdrachtgever een Major Problem).																									
3	Kleine verstoringen (naar mening van de opdrachtgever een Minor Problem)																									
4	Gebruikers / beheedersvraag.																									
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																								
1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur.																								
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.																								
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie.																								
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week.																								
TE32	<p>De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de oplossing. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.</p> <p>De releasementen worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld. Bij vrijkomen van een</p>																									

	<p>release worden de releasenotes opgeleverd die voor de eindgebruiker bruikbaar zijn. Het streven is om zoveel mogelijk wijzigingen 'releasegewijs' door te voeren.</p> <p>De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen.</p> <p>Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de opdrachtgever.</p>
O6	<p>De SLA vormt de basis voor deze samenwerking. De SLA heeft eenduidige afspraken, prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen over de oplossing en bijbehorende dienstverlening. Heeft u een schaduwapplicatie draaien, kunt u 24x7 garanderen, hoe snel kunt u weer in de lucht zijn bij uitval en hoe gaat u om met het installeren en aanbieden van updates.</p> <p>Geef op basis van dit PvE aan op welke manier de SLA het best kan worden ingevuld (toevoegen als bijlage).</p> <p>N.B.: De aangeleverde SLA dient uitsluitend voor de beoordeling van inschrijvingen; Inschrijvers kunnen er geen enkel recht aan ontleen. De definitieve SLA wordt bij gunning overeengekomen.</p>
3.2.7	DOORONTWIKKELING EN EXIT-STRATEGIE
TE33	De oplossing wordt gedurende het contract doorontwikkeld en speelt in op ontwikkelingen in de markt en wet- en regelgeving.
TE34	De opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de oplossing in een origineel en duurzaam en open bestandsformaat, kosteloos, over aan de opdrachtgever. Alle door opdrachtgever aangebrachte structuren en relaties in de data, in en tussen bestanden en records, blijven gehandhaafd (in dit geval alleen de logging t.b.v. AvG). Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de opdrachtnemer vernietigt. De opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
O7	<p>De gemeente Zaltbommel wil na afloop van het contract de mogelijkheid hebben om over te stappen op een andere opdrachtnemer. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens overgedragen kunnen worden.</p> <p>A. Beschrijf middels een exit-strategie op welke manier de opdrachtnemer zorgdraagt voor de overdracht van de gegevens uit de oplossing in geval van de overstap van de opdrachtgever naar een nieuwe opdrachtnemer binnen drie maanden voor het einde van het contract.</p> <p>Ga hierbij specifiek in op de aanpak voor de beschreven uitwerking tegen 0 kosten.</p>
O8	Geef aan hoe de SOR (Samenhangende Objectregistratie) in de toekomst geïntegreerd gaat worden in de waarderingsapplicatie.

4. FINANCIELE VOORWAARDEN

- Het totaalbedrag van deze inschrijving mag niet worden overschreden. Meerkosten worden alleen vergoed als de opdrachtgever daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Tarieven zoals door inschrijver geoffreerd zijn vast voor de periode van 1 maart 2022 tot en met 28 februari 2023.
- Uiterlijk zes weken voor afloop van een kalenderjaar zal inschrijver een voorstel doen voor aanpassing (indexering) van de overeengekomen prijzen en tarieven, te hanteren in het daaropvolgende kalenderjaar van de overeenkomst. Alleen na wederzijdse instemming en schriftelijke vastlegging met bepaling van een ingangsdatum, minimaal 1 maand na overeenstemming, zullen gewijzigde prijzen en tarieven worden doorgevoerd. Indien bovengenoemd voorstel niet binnen de gestelde condities is gedaan, blijven vigerende prijzen en tarieven gehandhaafd.
- De hoogte van de indexering zoals bedoeld in het vorige lid wordt bepaald aan de hand van de Consumentenprijsindex zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek
- Prijzen en tarieven zijn in euro's, exclusief BTW.
- Tarieven zijn all-in tarieven.

Bijlage Programma van Eisen

Beschrijving Technische Infrastructuur Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard

De Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard (BVEB) voorziet de gemeente Maasdriel, de gemeente Zaltbommel en de BVEB van een complete technische (automatisering) infrastructuur. De technische infrastructuur dient om de gebruikers van deze drie organisaties optimaal te ondersteunen en is middels een aantal aanbestedingen in 2016 flexibel en schaalbaar opgebouwd (m.u.v. netwerk en telefonie). De technische infrastructuur is gebouwd op basis van standaarden en wordt preventief onderhouden met de laatste releases, updates en patches om zo de functionaliteit en veiligheid te garanderen.

De technische infrastructuur bestaat uit twee datacenters welke over de gemeentekantoren van Maasdriel en Zaltbommel zijn verdeeld. Het betreft een actief-passief architectuur waarbij het actieve datacenter zich in het gemeentekantoor van Zaltbommel bevindt en het passieve (uitwijk) in het gemeentekantoor van Maasdriel. Beide locaties zijn met elkaar verbonden door een 2x 10Gbps darkfiber.

Op beide locaties bevindt zich een HPE 3Par storage welke om de 15 minuten gerepliceerd. Naast de HPE 3PAR bevindt zich ook op beide locaties een HPE StoreEasy backupserver. De virtuele servers worden geback-upt d.m.v. VEEAM en de Oracle databases d.m.v. HPE Dataprotector i.c.m. Oracle RMAN. Na het maken van de back-ups worden deze gerepliceerd naar het passieve datacenter.

Het serverpark bestaat volledig uit x86-64 gebaseerde servers met VMware als hypervisor. Hierop draaien alleen Microsoft gebaseerde servers virtueel verdeeld in drie Microsoft Active Directory domeinen. Aangeboden oplossing kan enkel via Microsoft Azure AD authenticiseren.

De virtuele servers bestaan uit een volledig Microsoft server park welke de fundering is voor alle systemen en applicaties van de drie organisaties. Momenteel is het standaard operating systeem Microsoft Windows Server 2019 Standard Edition. Naast het voeren van een standaard operating systeem wordt ook hier op doorontwikkeld en getest met opvolgers hiervan. De servers worden dagelijks gecontroleerd en van updates voorzien op de laatste patches en updates van Microsoft m.u.v. de preview updates. Ook beschikken alle servers over een F-Secure anti-virus.

Voor de communicatie diensten wordt gebruik gemaakt van Exchange en Teams-systemen uit de Office 365 Suite. Om email beveiligd te versturen wordt gebruik gemaakt van Secumailer als Cloudservice. De emailomgeving maakt gebruik van de standaarden DKIM, SPF, DMARC, DNSSEC en STARTTLS.

De werkplekken voor de gebruikers worden virtueel aangeboden middels VMware Horizon 7.x13.1. Ook de werkplekken voor CAD en GIS toepassingen worden virtueel aangeboden. Deze worden hierin extra ondersteund door Nvidia GRID M60 kaarten. Hierdoor is het mogelijk om tijd en plaats onafhankelijk te kunnen werken. In de technische infrastructuur van de BVEB worden de virtuele werkplekken aangeboden op een HP t630 thin client voor een reguliere gebruiker en een HP t730 thin client voor een gebruiker met CAD of GIS toepassingen. De thin clients voor reguliere gebruikers zijn voorzien van twee 22 inch monitoren. Voor de CAD of GIS gebruikers betreft dit twee 24 inch monitoren.

De virtuele werkplekken zijn standaard ingericht met Windows 10 Enterprise x64 met als standaard taal Nederlands en voorzien van een lokale Office 2016 Pro Plus x86 i.c.m. Office 365 E3. Alle virtuele werkplekken worden gekloond vanuit een 'Golden Image'. Bij het afmelden en opnieuw aanmelden wordt steeds een nieuwe werkplek beschikbaar gesteld. Daarnaast worden, bij het afmelden, alleen vooraf gedefinieerde profiel instellingen opgeslagen welke bij het inloggen weer ter beschikking worden gesteld. Alle overige profiel en cache instellingen worden bij het afmelden

verwijderd. Periodiek wordt de 'Golden Image' voorzien van de laatste Microsoft patches m.u.v. de preview updates. Naast de Microsoft patches wordt de 'Golden Image' ook voorzien van de laatste updates en patches t.b.v. applicaties welke in de 'Golden Image' zijn opgenomen. Denk hierbij aan Google Chrome (standaard browser), F-Secure anti-virus, Java, Adobe Acrobat Reader ed.