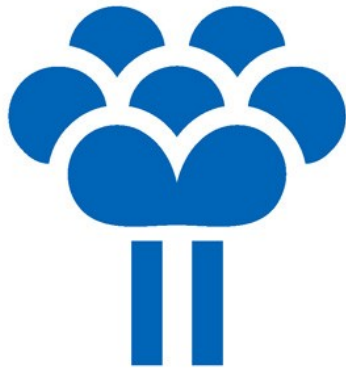




gemeente

Zoetermeer

BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) WAARDERINGSAPPLICATIE

Gemeente Zoetermeer

Versie: 1.0
Datum: 14.03.2022

Auteursrecht
Alle rechten voorbehouden aan de gemeente Zoetermeer.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
1 Inleiding.....	2
2 Algemeen	3
2.1 Gebruiksvriendelijkheid	3
2.2 Werken vanuit de kaart	4
2.3 Zoekfunctionaliteit en selecties	4
2.4 Werkstromen	4
2.5 Werkvoorraden.....	5
2.6 Rapportages en managementinformatie	6
3 Functioneel	7
3.1 Modellen	7
3.2 Objecten	7
3.3 Permanente marktanalyse (PMA)	8
3.4 Herwaardering en controles	9
3.5 Bezwaar en beroep	10
3.6 Gegevensuitwisseling.....	11
3.7 Documenten	12
4 ICT.....	13
4.1 Algemeen	13
4.2 Software as a Service (SaaS)	13
4.3 Standaarden en koppelingen	13
4.4 Privacy en beveiliging.....	15
4.5 Authenticatie en autorisatie	16
4.6 Omgevingen, releases en updates.....	16
4.7 Database	16
4.8 Performance	17
4.9 Licenties	17
5 Implementatie	19
5.1 Implementatie.....	19
5.2 Initiële vulling en conversie	19
5.3 Opleidingen	20
5.4 Testen en acceptatie	20

1 Inleiding

Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de vereiste functionaliteit voor de waarderingsapplicatie die de Gemeente wenst aan te schaffen. Inschrijver dient aan alle eisen te voldoen op het moment van inschrijven, tenzij een ander moment in de tijd is benoemd. Wanneer aan enige eis niet wordt voldaan volgt 'knock-out' en wordt de Inschrijving in zijn geheel niet verder beoordeeld.

Aanvullend op dit PvE is ook een Programma van Wensen (PvW) onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten. Gezamenlijk bevat dit de vereiste en gewenste functionaliteit voor de waarderingsapplicatie.

2 Algemeen

2.1 Gebruiksvriendelijkheid

#	Omschrijving
E1	De applicatie is gebruiksvriendelijk, logisch van opbouw en eenvoudig in gebruik. Het aantal handelingen om gegevens en informatie te raadplegen wordt tot een minimum beperkt door gebruik van overzichtsschermen, doorsteek- en navigatiemogelijkheden. Kerngegevens van objecten, groepen van objecten en gebieden worden op het overzichtsscherm getoond en binnen 2 keer klikken kunnen de detailgegevens worden opgevraagd.
E2	Voor gebruikers is het mogelijk om een gepersonaliseerde indeling van de schermen en menu's te maken, om zo efficiënt te kunnen werken en het doorklikken en wisselen van schermen tot een minimum te beperken. De instellingen moeten door de gebruiker terug te zetten zijn naar de standaard.
E3	De applicatie mag niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie. De schermen moeten schaalbaar zijn en beeldvullend.
E4	Het is mogelijk alle WOZ-werkprocessen met betrekking tot raadplegen en beheren van objectkenmerken, permanente marktanalyse en waarderen en onderhouden uit te voeren binnen de waarderingsapplicatie.
E5	Voor gebruikers is het mogelijk om de kleurinstelling en grootte van lettertypen aan te passen om de leesbaarheid te kunnen vergroten.
E6	De applicatie en alle documentatie - voor zowel gebruik als beheer - zijn volledig Nederlandstalig.
E7	In ieder scherm is een specifieke helpfunctie aanwezig die ook voor niet geoefende gebruikers een complete en begrijpelijke uitleg geeft bij het betreffende scherm en/of veld over invoer en de werking. De helpfunctie wordt geüpdatet als nieuwe functionaliteiten in de applicatie in gebruik worden genomen.
E8	Foutmeldingen (gebruikers- en systeemfouten) binnen de applicatie zijn in het Nederlands en moeten begrijpelijk zijn voor iedere gebruiker en mogen geen technische foutcodes, programmeertaal, etc. bevatten. Tevens bevatten de meldingen een duidelijke verwijzing naar het object/onderwerp waarop de melding betrekking heeft en een eventuele oplossing.
E9	De applicatie biedt de mogelijkheid om 'in het veld' realtime op de database gegevens op objectniveau te raadplegen en te muteren met een op internet aangesloten device (laptop, tablet, mobiel). Het moet tevens mogelijk zijn om 'in het veld' te werken vanuit werkvoorraden. Indien hiervoor een aparte app nodig is, dient dit onderdeel te zijn van de Inschrijving.
E10	Leverancier moet bij wijzigingen in de landelijke wet- een regelgeving de applicatie hierop aanpassen. De aanpassingen moeten minimaal 3 maanden voor inwerking treden van de wet of regelgeving zijn doorgevoerd. Dit geldt ook voor nieuwe documenten die de Waarderingskamer voorschrijft.

2.2 Werken vanuit de kaart

#	Omschrijving
E11	Het is mogelijk om handelingen zowel te starten vanuit administratieve invalshoek als vanuit geometrische invalshoek (het prikken van een object op de kaart).
E12	De applicatie beschikt over een viewer waarin minimaal de actuele luchtfoto, cyclorama's, obliekfoto's, kadastrale kaart en de BAG- contouren kunnen worden geraadpleegd.
E13	Vanaf de standaard kaartlagen in de applicatie is er de mogelijkheid om door te klikken naar de viewer van de gemeentelijke GIS-applicatie (op dit moment ESRI Geoweb) waarin de centrale kaartlagen van Gemeente zijn geïntegreerd.

2.3 Zoekfunctionaliteit en selecties

#	Omschrijving
E14	De applicatie bevat slimme zoekmogelijkheden. Op alle velden en combinaties van velden moet gezocht kunnen worden, waarbij per veld de mogelijkheid bestaat om te zoeken op tekstdelen (met wildcards bijv. %, *) en met operators (<, >, =). Minimaal moet kunnen worden gezocht op gebruikelijke zoekingen (o.a. objectsoort, groep, WOZ-objectnummer, straat, adres(reeks), kadastrale aanduiding, subject, status taxatie/waardevaststelling).
E15	Zoeken is mogelijk door op de kaart een geometrische selectie te maken.
E16	Bij de zoekresultaten wordt ook het aantal zoekresultaten weergegeven.
E17	De applicatie bevat functionaliteit om geautomatiseerd selecties te maken op basis van alle gegevens. Deze selecties kunnen worden gebruikt voor (bulk)verwerkingen.
E18	In de applicatie kan op gewenste momenten en met gewenste frequentie selecties worden aangemaakt en opgeroepen.
E19	De applicatie bevat in eerste aanleg een basisset met selectiecriteria, die door gebruikers is aan te passen en aan te vullen. Deze basisset bestaat tenminste uit volledigheidsoverzichten en verbandscontroles.
E20	Zoekresultaten en selecties kunnen worden geëxporteerd naar tenminste de volgende extensies: TXT, CSV, XML en XLSX

2.4 Werkstromen

#	Omschrijving
E21	De applicatie beschikt over standaard werkstromen (lees: workflows) en mogelijkheden om deze werkstromen binnen de processen te automatiseren, te sturen, te beheersen en te volgen. Deze werkstromen kunnen zonder tussenkomst van de leverancier worden ingericht, gewijzigd en/of gekopieerd.
E22	In de werkstromen wordt automatisch rekening gehouden met termijnbewaking. Deze termijnen zijn door beheerders zelf in te stellen en te wijzigen.
E23	Risico's bij waardeschommelingen worden beperkt, dan wel daar waar mogelijk uitgesloten, door autorisaties en functiescheiding, maar ook instellingen in de

#	Omschrijving
	procesinrichting zoals fiattering, meer-ogen-principe, borging en verslaglegging én actieve controles.
E24	De applicatie wordt opgeleverd met een standaard inrichting voor de werkstromen en taxatiemodellen op basis van basisprocessen van VNG, Waarderingskamer en/of best practices van andere klanten. Deze standaard inrichting wordt vervolgens in gezamenlijkheid met de Gemeente voor de specifieke situatie van Gemeente met lokale kennis ingericht tijdens de implementatiefase.
E25	Bij eventuele updates, nieuwe releases, patches en fixes garandeert de leverancier dat de bestaande werkstromen en instellingen intact blijven en hun werking behouden. Het moet duidelijk zijn welke invloed de wijzigingen hebben op de werkstromen, zodat deze wijzigingen op zelf ontwikkelde werkstromen kunnen worden doorgevoerd.
E26	Een object is te koppelen aan één of meerdere gebruikers vanuit meerdere processen (bijvoorbeeld vanuit taxatietechnisch oogpunt en administratief).

2.5 Werkvoorraden

#	Omschrijving
E27	De applicatie is ingericht voor het werken met werkvoorraden (b.v. te screenen marktgegevens, te controleren waarderings). De werkvoorraad is in te richten, te filteren en toe te wijzen op onderwerp, subject en/of object.
E28	Bij het behandelen van de werkvoorraad binnen de waarderingsprocessen wordt in het scherm tenminste de huidige situatie weergegeven, de gewenste actie en waar van toepassing ook de bewakingstermijn.
E29	Indien in de belastingapplicatie objecten worden gemuteerd met taxatietechnische gevolgen, dan dient dit in de waarderingsapplicatie te worden herkend en een signaal in de werkvoorraad te komen om dit object opnieuw te herwaarderen op het moment dat het object nog niet is beschikt.
E30	In de werkvoorraad moet ook uitval om technische redenen (b.v. als de belastingapplicatie gegevens niet kan overnemen) worden getoond, zowel individueel als in een overzicht.
E31	Alle werkvoorraden zijn aan een specifieke groep/gebruiker toe te wijzen. Dit kan handmatig, als ook vooraf geautomatiseerd worden ingericht (bijvoorbeeld een object is aan een gebruiker toe te wijzen). Hierbij kan een taak worden doorgezet van de ene groep/gebruiker naar een volgende. Historie van mutaties wordt bijgehouden.
E32	Het is mogelijk voor gebruikers binnen dezelfde groep en met dezelfde autorisaties om in iemand anders zijn werkvoorraad te kijken of te zoeken en taken over te nemen. Deze ingreep wordt vastgelegd en is achteraf te raadplegen.
E33	De applicatie toont per groep/gebruiker de actuele werkvoorraad. De werkvoorraad moet naar keuze van volgorde kunnen worden opgepakt en waar nodig door verschillende gebruikers.

#	Omschrijving
E34	In de applicatie is inzichtelijk wat op dat moment de realisatiestatus is van taken in de werkvoorraad en wie er op dat moment mee bezig is, zodat hierop kan worden gestuurd.
E35	Bij het afdoen van objectcontroles binnen de werkstromen wordt per werkstroom het controle record automatisch aangemaakt en gevuld.
E36	De werkvoorraad kan administratief worden uitgelijst per gebruiker en ook overkoepelend.

2.6 Rapportages en managementinformatie

#	Omschrijving
E37	Het is mogelijk voor geautoriseerde medewerkers om rapportages te maken, deze te verwijderen, te wijzigen en te delen, waarbij gebruik kan worden gemaakt van alle aanwezige gegevens uit de waarderingsapplicatie.
E38	De applicatie levert standaardrapportages en een WOZ-taxatieverslag op basis van voorgeschreven eisen en standaard vragenlijsten en beoordelingsprotocollen van de Waarderingskamer. Leverancier is verantwoordelijk dat de meest actuele versies van de worden ondersteund. Alle bekende en toekomstige beoordelingsprotocollen moeten cijfermatig worden gevuld uit de applicatie.
E39	De applicatie beschikt standaard over grafische weergaven (grafieken) met betrekking tot waardeontwikkelingen per object (groep/type), per periode, per wijk/buurt.
E40	De applicatie beschikt over (visuele) overzichten voor managementinformatie, waarbij status en voortgang van de werkzaamheden kan worden gevolgd voor tenminste de voortgang 20% controle, herwaardering, PMA en bezwaarafhandeling en beroepen.
E41	Indien de Gemeente gebruik gaat maken van een managementrapportage tool van een externe leverancier, dient deze onbeperkt toegang te krijgen tot de database om realtime actuele data op te halen.

3 Functioneel

3.1 Modellen

#	Omschrijving
E42	Alle te waarden WOZ-objecten moeten getaxeerd kunnen worden met de waarderingsapplicatie.
E43	De waarderingsapplicatie kan onderscheid maken tussen actieve en niet-actieve objecten.
E44	De applicatie bevat een taxatiemodel per categorie voor woningen en niet-woningen. De taxatiemodellen kunnen zelfstandig worden aangepast zonder tussenkomst van de leverancier.
E45	In alle modellen en op alle onderdelen moet zowel kunnen worden gerekend met vierkante meters, kubieke meters, aantallen als op basis van percentages (v.b. percentage bijgebouw t.o.v. hoofdgebouw).
E46	Voor niet-woningen is het mogelijk om te werken met percentages voor de verhouding primaire en secundaire ruimte.
E47	De applicatie biedt de mogelijkheid WOZ-objecten groepsgewijs en op waardegebied te (her)waarden op basis van de door de Gemeente vastgestelde groepsindeling en waardegebieden.
E48	De gegevens van WOZ-(deel)objecten kunnen per groep, waardegebied en objecttype (in bulk) worden bepaald, getaxeerd, gewijzigd en gecontroleerd.
E49	De Gemeente dient te weten hoe het model is ingericht en ontvangt bij ingebruikname een verantwoordingsdocument waarin de keuzes en de onderbouwingen zijn vastgelegd.

3.2 Objecten

De komst van de Samenhangende Objectenregistratie (SOR) heeft tot doel om geografische objectgegevens duurzaam in overeenstemming te houden. De Gemeente heeft als opmaat naar de SOR al het voordeel dat de BAG en WOZ-gegevens in één hand worden uitgevoerd. Wel zorgt de komst van de SOR naar verwachting voor veranderingen in het applicatielandschap. Idealiter vindt het beheer van de WOZ-gegevens plaats op de plek waar de gegevens ontstaan of samenkomen. De objectvorming, inclusief het beheer van de WOZ-(deel)objecten wordt op dit moment uitgevoerd in de belastingapplicatie en hierin worden ook de primaire objectgegevens beheerd. Dit wordt op basis van berichtenverkeer uitgewisseld met de waarderingsapplicatie. De secundaire objectgegevens (KOUDV+L) en archetypes worden vastgelegd en beheerd in de waarderingsapplicatie.

#	Omschrijving
E50	De applicatie biedt de mogelijkheid om in bulk secundaire objectkenmerken op te voeren en/of mutaties door te voeren.
E51	In de applicatie is het mogelijk om te werken met een onbeperkt aantal deelobjecten.
E52	De aan WOZ-objecten gerelateerde actuele en historische (per tijdvak) subjectgegevens (eigenaar en gebruiker) zijn in de waarderingsapplicatie bij het WOZ-object zichtbaar.

#	Omschrijving
E53	De aan WOZ-objecten gerelateerde actuele BAG-objecten zijn in de waarderingsapplicatie bij het WOZ-object zichtbaar. Daar waar van toepassing worden de BAG-ID's getoond op deelobject niveau. Deze komen via de koppeling vanuit de belastingapplicatie geautomatiseerd over naar de waarderingsapplicatie.
E54	Alle (soorten) objecten kunnen in de applicatie modelmatig en in bulk worden gewaardeerd volgens de richtlijnen van de Waarderingskamer, de Wet WOZ, aanvullende wettelijke voorschriften en/of via TIOX.
E55	Aan elk nieuw opgevoerd objectonderdeel worden in de waarderingsapplicatie geautomatiseerd secundaire objectkenmerken, KOUDV+L factoren (Kwaliteit, Onderhoud, Uitstraling, Doelmatigheid, Voorzieningen en Ligging) en archetypes (op basis van bouwjaar en onderdeelcode) toegekend. De wijze van toekenning wordt in overleg tussen Gemeente en leverancier bepaald.
E56	Bij objectonderdelen zijn de secundaire objectkenmerken / KOUDV+L factoren zowel individueel als in bulk aan te passen in de waarderingsapplicatie.
E57	De applicatie voorziet er in dat objecten zowel op (gebruiks)oppervlakte, inhoud als aantal stuks kunnen worden gewaardeerd.
E58	Binnen de applicatie is het mogelijk om documenten en foto's te koppelen aan een object.
E59	In de applicatie is het mogelijk om op objectniveau, onderdeelniveau en op tijdvak aantekeningen/memo's toe te voegen.
E60	In de applicatie is het mogelijk om nieuwe velden toe te voegen om op objectniveau nieuwe kenmerken te registreren (bijvoorbeeld energielabel, VHE-nummer en leegwaardes).
E61	In de applicatie is het mogelijk om in verband met objectcontroles zowel individueel als in bulk een controlerecord 25 te vullen of gebruik te maken van een vergelijkbare voorziening. Hierop moet analyses kunnen worden gemaakt en over worden gerapporteerd.

3.3 Permanente marktanalyse (PMA)

#	Omschrijving
E62	Het is mogelijk om vanuit de applicatie de PMA voor woningen en niet-woningen uit te voeren.
E63	Alle als bruikbare aangegeven verkoop- en huurcijfers kunnen geautomatiseerd worden meegenomen in de (reken)modellen en/of onderbouwing t.b.v. de courante niet-woningen. Ook worden deze geautomatiseerd meegenomen in het referentiestelsel voor courante niet-woningen. De modellen moeten handmatig kunnen worden overschreven.
E64	De applicatie komt met een voorstel voor het screenen van een transactiecijfer of deze bruikbaar is of reden van afkeuren aangeeft. Het omzetten van deze codes moet ook in bulk kunnen plaatsvinden.
E65	De huurwaarde en/of kapfactor kan op objectniveau met behulp van KOUDV+L indicatoren, primaire en secundaire ruimte, bouwlaag en ontsluiting worden gecorrigeerd.

#	Omschrijving
E66	De opbouw van de kapfactor moet op objectniveau inzichtelijk zijn en in de opbouw moet je deze kunnen corrigeren.
E67	De gerealiseerde huurprijzen moeten kunnen worden opgevoerd en het huur-/koopinlichtingenformulier moet kunnen worden bijgevoegd bij het object.
E68	Inlichtingenformulieren worden vanuit de digitale balie verstuurd. Na ontvangst van een inlichtingenformulier volgt er een signaal naar de waarderingsapplicatie en is het mogelijk om het formulier vanuit de waarderingsapplicatie te raadplegen.
E69	Voor objecten die te koop en te huur worden aangeboden worden minimaal de volgende gegevens automatisch ingeladen bij het juiste object: - Vraagprijs (er worden geen dubbele vraagprijzen ingelezen) - Datum waarop het object in de verkoop is geplaatst - Advertentietekst - Kenmerken en onderdelen - Foto's
E70	Bij de marktanalyse kunnen de verkoopcijfers gescreend worden op de bruikbaarheid en afwijkende verkoopcijfers kunnen verklaard en gekwantificeerd worden. De applicatie voorziet er in om het transactiecijfer om te rekenen naar een geïndexeerde koopsom, op de voor dat tijdvak geldende waardepeildatum.
E71	De applicatie biedt de mogelijkheid om de reden aan te geven van aanpassing van het object naar aanleiding van de PMA (omstandigheidscodes).
E72	Vanuit de applicatie is het mogelijk om de gegevens in iWOZ te benaderen bij het desbetreffende object en/of marktprijs.

3.4 Herwaardering en controles

#	Omschrijving
E73	Voor tenminste 99% van de woningen en courante niet-woningen dient, als de brongegevens correct zijn gevuld, een nieuwe WOZ-waarde gegenereerd te kunnen worden
E74	De applicatie voorziet erin dat een object of groep objecten wordt onderbouwd met de beste vergelijkbare objecten en levert hiervoor automatisch de best mogelijke onderbouwingen. De beste drie onderbouwingen worden automatisch meegenomen in het taxatieverslag.
E75	Bruikbare of goedgekeurde transacties kunnen als onderbouwing worden gebruikt. Afgekeurde transacties kunnen niet als onderbouwing worden gehanteerd.
E76	De onderbouwingen moeten kunnen worden geselecteerd op basis van verschillende criteria. Dit betreft tenminste de wijk, soort objectcode, bouwjaar, oppervlakte/inhoud.
E77	De onderbouwing moet qua vierkante meter prijs voor woningen aansluiten op het getaxeerde object, dan wel dat via het taxatieverslag de verschillen inzichtelijk en verklaarbaar zijn.
E78	De applicatie biedt een overzichtelijke lijst met verkoopcijfers, incl. foto van het vooraanzicht van het object en zoekfilters.

#	Omschrijving
E79	Nadat de taxatiewaarde geautomatiseerd met verkopen is onderbouwd kan een gebruiker in de applicatie handmatig de onderbouwing nog wijzigen. Dit kan zowel individueel als ook in bulk. Deze aangepaste onderbouwing is zichtbaar op het taxatieverslag.
E80	De applicatie beschikt over een indexeringsmogelijkheid die in bulk kan worden toegepast voor woningen en courante niet-woningen.
E81	Kwaliteit- en waardecontroles zijn standaard al ingericht in de waarderingsapplicatie.
E82	Op basis van bevindingen tijdens de kwaliteit- en waardecontroles is het mogelijk om statussen mee te geven aan het object. Deze statussen zijn uit te lijsten om aan derden in de werkvoorraad te laten opnemen.
E83	De som van de onderdelen moet overeenkomen met de WOZ-waarde.
E84	Bij de controles van de herwaarderingscontroles moet het mogelijk zijn om van alle velden een selectie te kunnen maken. Dit kan per gebruiker, gebied en/of groep. Iedere gebruiker kan zelfstandig de selectie voor de controles aanpassen.
E85	De applicatie geeft ten behoeve van de herwaardering en controles geautomatiseerd aan wat de foutmelding is. De reden van uitval dat een object niet kan worden gewaardeerd is helder en begrijpelijk voor de gebruiker.
E86	Een object moet je op basis van meerdere taxatiemethodieken kunnen waarderen. Voor niet-woningen moet dit tenminste op basis van gecorrigeerde vervangingswaarde en HWK mogelijk zijn.
E87	De applicatie biedt de mogelijkheid om objecten op meerdere manieren te waarderen (o.b.v. directe vergelijking met onderbouwingen en bijvoorbeeld statistische modellen)
E88	De applicatie biedt de mogelijkheid om handmatige correcties op te voeren en jaarlijks terug te laten komen op onderdeelniveau (bijvoorbeeld bij bodemverontreiniging, asbest en betonrot).
E89	Vervallen taxaties blijven raadpleegbaar in de applicatie.
E90	Via de waarderingsapplicatie dient er een koppeling te zijn met TIOX, zodat conform de taxatiewijzers kan worden gewaardeerd.
E91	In de waarderingsapplicatie is het mogelijk om objecten in onderzoek te zetten, zodat deze niet kunnen worden gewaardeerd of beschikt zolang het onderzoek erop zit. Hierbij is een typering aan te geven aan het type onderzoek (v.b. oppervlakte, bouwjaar of soort objectcode niet juist).
E92	Objecten moeten tijdens herwaardering zowel individueel als in bulk om te zetten zijn naar een bepaalde status.

3.5 Bezwaar en beroep

Het inboeken en ontgripen van WOZ-bezwaarschriften en beroepen vindt plaats in de belastingapplicatie. Via een koppelingen dienen de bezwaren en beroepen vervolgens te worden geïmporteerd voor herbeoordeling. Dit wordt vervolgens terug geleverd aan de belastingapplicatie. Het verstrekken van de uitspraak en andere inlichtingen aan belastingplichtigen vindt plaats via de belastingapplicatie.

#	Omschrijving
E93	De applicatie biedt functionaliteiten voor het afwikkelen van de WOZ-bezwaren en beroepen.
E94	Het is mogelijk om in de waarderingsapplicatie geautomatiseerd vanuit de koppeling met de belastingapplicatie de WOZ-bezwaren / WOZ-beroepen te importeren.
E95	In verband met bezwaar en beroep kan voor het desbetreffende object een nieuwe taxatiekaart worden aangemaakt. Een hertaxatie (met de mogelijkheid om aanpassingen te doen in de taxatie) in verband met bezwaar dient uitgevoerd te worden binnen de applicatie, waarbij ook kan worden teruggekeken naar de initiële taxatie.
E96	De initiële taxatie moet opnieuw als verslag af te drukken zijn.
E97	In de applicatie kan een taxatierapport worden gegenereerd ten behoeve van een beroepsprocedure, waarbij zoveel mogelijk relevante gegevens worden onttrokken uit de applicatie en worden ontsloten naar het taxatierapport. Hierbij is nabewerking nog mogelijk.
E98	In de applicatie kan zowel tijdens de bezwaarfase als de beroepsfase een matrix worden gegenereerd om de waarde te onderbouwen.
E99	Het is mogelijk om deelstappen voor bezwaar en beroep vrij in te richten in de waarderingsapplicatie. Aan deze stappen kunnen statussen worden toegevoegd en de applicatie ondersteunt de bewaking van de (wettelijke) afhandelingstermijnen en signalering.
E100	De applicatie biedt de mogelijkheid om de reden aan te geven van aanpassing van het bezwaar (ook voor managementrapportages).
E101	De applicatie biedt de mogelijkheid een analyse uit te voeren op de bezwaren en beroepen.
E102	De applicatie biedt de mogelijkheid om bezwaren af te handelen in de voorliggende tijdvakken.
E103	Op basis van andere onderbouwingen, kenmerken, e.d. moet via het model een proefberekening kunnen worden gemaakt van de waardering bij bezwaar voor fiatting.

3.6 Gegevensuitwisseling

#	Omschrijving
E104	Gegevensuitwisseling met de belastingapplicatie moet (semi-)realtime plaatsvinden. Mutaties moeten in beginsel direct worden verwerkt. Indien dit bij ingebruikname om een geldige reden nog niet mogelijk is geldt dat de gegevensuitwisseling dagelijks plaatsvindt, waarbij op individueel niveau de mogelijkheid bestaat om (object)gegevens direct op te halen.
E105	Tussen de waarderingsapplicatie en de belastingapplicatie moeten minimaal alle gegevens uit het sectormodel WOZ kunnen worden uitgewisseld. Per gegeven kan worden ingesteld welke applicatie leidend is en hoe dit wordt uitgewisseld met de andere applicatie(s).
E106	De applicatie werkt op basis van de landelijke taxatiewijzers (agrarisch én incourant) en zijn altijd actueel door middel van een automatische koppeling met

#	Omschrijving
	TIOX, zodat conform de taxatiewijzers kan worden gewaardeerd. Binnen de applicatie bestaat de mogelijkheid om af te wijken van de taxatiewijzers.
E107	In de applicatie is het mogelijk om berichten voor de Waarderingskamer op basis van XML-berichtenverkeer te kunnen uitleveren.
E108	Het toevoegen en muteren van gegevens via een importfunctionaliteit is mogelijk, waarbij import via StUF-TAX en Excel het minimum is en het feit dat dit door geautoriseerde gebruikers zelf uitgevoerd kan worden. Op basis van deze geïmporteerde gegevens(selectie) moet in de waarderingsapplicatie een actie kunnen worden uitgevoerd.

3.7 Documenten

Documenten worden opgeslagen in de belastingapplicatie. Hier wordt gewerkt vanuit één dossier. Deze documenten die (bijvoorbeeld naar aanleiding van een inlichtingenformulier of bezwaar of beroep) zijn opgeslagen in de belastingapplicatie dienen in de waarderingsapplicatie bij het object zichtbaar te zijn en moeten via een link rechtstreeks te benaderen zijn vanuit de waarderingsapplicatie.

#	Omschrijving
E109	In de applicatie is het mogelijk om in bulk een taxatieverslag in PDF-formaat te genereren voor alle type objecten (woningen, courante niet-woningen, incurante objecten, ongebouwd en objecten in aanbouw), waarbij het verslag voldoet aan de richtlijnen van de Waarderingskamer.
E110	Een taxatieverslag moet zowel met als zonder KOUDV+L en grondstaffel individueel en in bulk kunnen worden gegenereerd.
E111	Een taxatieverslag, taxatierapport of matrix (in het kader van beroep) kan met een preview op het scherm worden getoond. In deze preview moeten handmatig wijzigingen mogelijk zijn.
E112	Taxatiekaarten moeten kunnen worden gegenereerd voor intern gebruik.
E113	De applicatie kan documenten koppelen op objectniveau en te allen tijde reproduceren.
E114	Documenten die (bijvoorbeeld naar aanleiding van bezwaar of beroep) centraal zijn opgeslagen in de belastingapplicatie dienen bij het object zichtbaar te zijn en moeten via een link rechtstreeks te benaderen zijn vanuit de waarderingsapplicatie.
E115	Het moet mogelijk zijn om documenten in de waarderingsapplicatie te kunnen opslaan.

4 ICT

4.1 Algemeen

#	Omschrijving
E116	De applicatie moet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, functioneren binnen de ICT-omgeving van de Gemeente.
E117	De applicatie is benaderbaar met de meest actuele versies van de browsers Microsoft Edge, Firefox en Google Chrome.

4.2 Software as a Service (SaaS)

#	Omschrijving
E118	De applicatie wordt via een platform van de leverancier ontsloten (SaaS of vergelijkbaar).
E119	Leveranciers van de applicatie en de hostingpartij zijn gevestigd onder Nederlands of Europees recht. Hosting van de applicatie en de gegevens vindt fysiek plaats in en in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
E120	Alle gegevens zijn en blijven te allen tijde eigendom van de Gemeente, zijn ten alle tijden toegankelijk en mogen door de Leverancier niet voor andere doeleinden worden gebruikt.
E121	De integriteit van data blijft gewaarborgd door bedrijfskritische data van Gemeente aantoonbaar te scheiden van andere klanten. De inschrijver heeft ISO 20000, ISO 27000, ISAE 3402 en/of vergelijkbare certificeringen om aan te tonen dat interne procedures (bij de cloudprovider) op orde zijn.

4.3 (Technisch) beheer en onderhoud

#	Omschrijving
E122	Het technisch applicatiebeheer wordt door de Leverancier uitgevoerd. Dit betekent dat de applicatie en alle benodigde overige software en de daarvoor benodigde hardware in eigendom zijn van Leverancier. De Gemeente hoeft niets aan te schaffen, maar betaalt slechts voor het gebruik. Leverancier verzorgt de hosting, het technisch beheer en het applicatiebeheer, zoals het maken van back-ups, het onderhoud en de installatie van nieuwe versies en updates, beveiliging tegen ongeautoriseerde toegang, en dergelijke.
E123	Het beheer is procesmatig en procedureel ingericht, waarbij geautoriseerde beheerders op basis van functieprofielen taken verrichten.
E124	Het functioneel applicatiebeheer wordt door de Gemeente uitgevoerd, waarbij de Gemeente de vrijheid heeft de applicatie functioneel naar eigen wens in te richten binnen de mogelijkheden die de applicatie biedt en door de Leverancier wordt ondersteund.
E125	Leverancier biedt een Service Level Agreement (SLA) binnen drie maanden na ondertekening van de overeenkomst ter acceptatie aan. De opgenomen normen in de SLA zijn minimaal gelijk of hoger dan gesteld in de servicenormen in dit Programma van Eisen.

4.4 Standaarden en koppelingen

#	Omschrijving
E126	De applicatie werkt met geautomatiseerd berichtenverkeer op basis van de van toepassing zijnde actuele standaarden die door VNG-Realisatie en Forum Standaardisatie zijn vastgesteld en/of voorgeschreven. Voor standaarden die in de toekomst worden vastgesteld, geldt dat Leverancier de applicatie hierop moet aanpassen. De aanpassingen moeten maximaal binnen 6 maanden na vaststelling van de standaard zijn gerealiseerd in de applicatie. Hiervoor worden geen aanvullende kosten gerekend, dit valt binnen de overeenkomst.
E127	In de applicatie is inzichtelijk dat koppelingen al dan niet actief zijn en correct werken, inclusief de status van verbindingen en berichtenverkeer.
E128	Fouten met betrekking tot de koppelingen en het berichtenverkeer komen in werkvoorraad terecht van waaruit de fout opgelost kan worden onder vermelding van reden van de uitval (zie ook algemene eisen omtrent werkvoorraden).
E129	De applicatie beschikt over een integratiemogelijkheid om iWOZ te kunnen benaderen voor het inlezen van vraagprijzen.
E130	De applicatie beschikt over een TIOX-koppeling voor het taxeren van incurante en bijzondere objecten. Benodigde gegevens worden vanuit de waarderingsapplicatie verstuurd en de waarde die terugkomt wordt automatisch verwerkt.
E131	De applicatie heeft bij ingebruikname en gedurende de looptijd van de Overeenkomst een bewezen koppeling met de belastingapplicatie van de Gemeente. Dit betreft op dit moment Gouw Belastingen. De koppeling is vormgegeven op basis van de actuele standaard voor het berichtenverkeer conform StUF WOZ 3.12 en heeft een hele jaarcyclus doorlopen. Via deze koppeling is tweezijdige uitwisseling van berichten mogelijk tussen waarden en belastingen (o.a. voor objectenbeheer, terugmelden en bezwaren en beroepen).
E132	Bij ingebruikname van de waarderingsapplicatie worden BAG gegevens opgehaald via de koppeling met de BAG-applicatie GouwBAG.
E133	De applicatie heeft bij ingebruikname een koppeling met de digitale balie van eGouw die bij de Gemeente in gebruik is. Via deze koppeling kunnen mutaties van belastingplichtigen in het portaal (bijvoorbeeld voormeldingen WOZ) kunnen worden verwerkt in de waarderingsapplicatie, inlichtingenformulieren als e-formulier in de frontoffice kunnen worden klaargezet en taxatieverslagen in het portaal worden ingezien.
E134	De waarderingsapplicatie beschikt over bewezen koppeling met de gemeentelijke GIS-viewer. Op dit moment gebruikt de Gemeente ESRI Geoweb.
E135	De waarderingsapplicatie beschikt over bewezen koppelingen op basis van berichtenverkeer met het zaaksysteem van de Gemeente. Op dit moment gebruikt de Gemeente RX Enterprise van Roxit.
E136	De applicatie heeft een koppeling met de applicatie Streetsmart van Cyclomedia voor cyclorama en obliek beeldmateriaal.
E137	Luchtfoto's die Gemeente heeft kunnen door Leverancier worden ontsloten via de viewer van de waarderingsapplicatie.

4.5 Privacy en gegevensbescherming

#	Omschrijving
E138	De applicatie, de inrichting en de autorisatie voor gebruik voldoen minimaal aan de richtlijnen (met inbegrip van de geldende policies t.a.v. autorisatie, logging, wachtwoordbeleid en verwerking van persoonsgegevens) van: - het Nationaal Cyber Security Centrum; - de Baseline Informatiebeveiliging Overheden (BIO); - de meest recente ISO normering voor informatiebeveiliging: ISO 27001 (of een vergelijkbare certificering).; - alle wettelijke eisen van de AVG en aanpalende wetgeving (zoals de uitvoeringswet en Archiefwet).
E139	Leverancier stemt in met een jaarlijkse audit op informatiebeveiliging conform eerder genoemde richtlijnen door een onafhankelijke auditor en levert kosteloos een TPM als bewijs van de audit.
E140	De applicatie, de inrichting daarvan en de autorisatie voor gebruik voldoen aan de wettelijke eisen met betrekking tot privacy en gegevensbescherming (AVG) en het informatiebeveiligingsbeleid van de Gemeente (gebaseerd op de Baseline Informatiebeveiliging), met inbegrip van de geldende policies t.a.v. autorisatie, wachtwoordbeleid en verwerking van persoonsgegevens.
E141	In de applicatie kunnen in één keer alle persoonsgegevens van een subject worden opgevraagd, weergegeven en worden afgedrukt in het kader van de AVG. Tevens wordt vermeld op wie deze gegevens heeft verwerkt of geraadpleegd.
E142	Er moet een volautomatisch (technisch) foutmeldingen register worden bijgehouden in de applicatie. Dit register is raadpleegbaar via een reguliere tekstverwerkingsapplicatie of vergelijkbaar. Bij iedere vermelding wordt aangegeven welke gebruiker de melding betreft. Het foutmeldingen register is sorteerbaar en doorzoekbaar.
E143	De applicatie dient zelf standaardcontroles uit te voeren. Dit omvat bestands- en berekencontroles, integriteitcontroles, verbandscontroles, validiteitcontroles, domeincontroles en controles op onlogische data en dergelijke. De controles zijn geverifieerd door een onafhankelijke partij (bijv. accountant). De gegenereerde controleoverzichten zijn ook voor niet geoefende gebruikers leesbaar en begrijpelijk.
E144	Er is een volautomatische mutatielogging in werking binnen de applicatie op handeling, gebruiker en tijdstip. De mutatielogging is bij voorkeur door de Gemeente flexibel in te stellen. Van alle processen (ook batchprocessen) wordt een volautomatische mutatielogging aangemaakt. Een nieuwe mutatie mag een oude mutatielogging niet overschrijven. Oude mutatieloggings moeten dus inzichtelijk blijven. Van de mutatieloggings moeten rapportages kunnen worden gedraaid. De mutatielogging mag niet merkbaar ten koste gaan van de performance van de applicatie.

4.6 Authenticatie en autorisatie

#	Omschrijving
E145	De applicatie ondersteunt SSO (Single Sign On).
E146	De applicatie ondersteunt autorisaties per deelnemer op gebruikers-, groeps- en scherm-, tabel en veldniveau. Per gebruiker en groepen van gebruikers is te autoriseren of gegevens mogen worden aangemaakt, geraadpleegd, gemuteerd en/of worden verwijderd. Schermen, tabellen, velden en functionaliteiten waarvoor een willekeurige gebruiker niet is geautoriseerd mogen niet als menuoptie voorkomen bij deze gebruiker. Een en ander moet kunnen worden ingericht en beheerd.
E147	Voor controle en audits kan de applicatie een overzicht van alle actieve en niet-actieve gebruikers en bijhorende autorisaties genereren. De applicatie toont eveneens wijzigingen in autorisaties en een overzichtsscherm van de actuele ingelogde gebruikers.
E148	De applicatie dient ook via openbare netwerken benaderbaar te zijn, bijvoorbeeld door gebruikers 'in het veld' en vanaf de locatie van organisaties. Hierbij dient tenminste gebruik te worden gemaakt van één of meerdere toegang- en authenticatiecontroles (2-factor authenticatie, 2-weg authenticatie, IP-herkenning, etc.).

4.7 Omgevingen, releases en updates

#	Omschrijving
E149	De Gemeente heeft de beschikking over tenminste twee omgevingen: testomgeving en een acceptatie/productie omgeving. Deze omgevingen zijn identiek qua versienummering, technische infrastructuur, koppelingen, functionaliteit en performance. Op elk moment moet een backup en restore van een van deze omgevingen kunnen worden gemaakt binnen 24 uur.
E150	Leverancier levert een procedure om data van de productieomgeving veilig te kopiëren naar de testomgeving, rekening houdend met omgevings specifieke instellingen.
E151	Nieuwe releases en updates worden vanuit de Leverancier via SaaS op de testomgeving beschikbaar gesteld. De releases en updates kunnen functioneel worden getest door de Gemeente. Technische tests worden door de Leverancier uitgevoerd. Leverancier levert vooraf releasenotes, waarin duidelijk wordt beschreven wat de consequenties zijn voor de werking van de applicatie ten opzichte van vorige versies en wordt aangegeven wat functionele en technische wijzigingen zijn.
E152	Bij een release en/of update van de applicatie zorgt de Leverancier ervoor dat bestaande koppelingen en eventuele eigen scripts blijven functioneren.

4.8 Database

#	Omschrijving
E153	Gemeente heeft te allen tijde toegang tot de alle data die met behulp van de applicatie worden verwerkt en/of gegenereerd. Dit geldt voor de

#	Omschrijving
	gebruikersperiode, maar ook na een eventuele 'exit' wordt de data in een toegankelijke vorm beschikbaar gesteld.
E154	De Leverancier geeft inzage in het datamodel van de database indien gewenst onder non-disclosure agreement. In de applicatie moet van ieder schermveld eenvoudig te achterhalen zijn wat de naam van het veld in de database is en in welke tabellen dit veld voorkomt.
E155	Leverancier voert alleen met uitdrukkelijke toestemming van Gemeente wijzigingen door in de database van de applicatie. Dit geldt zowel voor individuele wijzigingen, als voor massale wijzigingen al dan niet via de applicatie of rechtstreeks in de database. Deze wijzigingen worden gedocumenteerd en aan de Gemeente beschikbaar gesteld.

4.9 Performance

#	Omschrijving
E156	De leverancier garandeert voldoende capaciteit voor het gebruik van de applicatie voor tenminste 25 gelijktijdige gebruikers. De performance van de waarderingsapplicatie goed meetbaar. Selecties, rapportages, het in bulk genereren van taxatieverslagen en andere batchtaken mogen de processen niet vertragen. Het uitvoeren van één of meerdere batchtaken tegelijkertijd heeft geen invloed op het (dagelijks voor Gemeente gangbare) gebruik van de applicatie, zodat reguliere werkzaamheden niet worden verstoord.
E157	Voor de responsetijden voor de eindgebruiker geldt dat in 80% van de gevallen het vervolgscherm of de gevraagde gegevens worden getoond binnen 1,5 seconde. In 15% van de gevallen binnen 2 seconden. In 5% van de gevallen binnen 3 seconden.
E158	De volledige set aan gefiatteerde ca. 65.000 objecten dient binnen 1 dag vanuit de waarderingsapplicatie te worden klaargezet in de belastingapplicatie om te beschikken.
E159	In maximaal twee werkdagen kan de capaciteit (verantwoordelijk voor de performance) worden uitgebreid indien bij regulier gebruik voor de performance meer capaciteit wordt geëist. In maximaal een week kan de capaciteit worden uitgebreid indien door specifieke werkzaamheden meer capaciteit wordt geëist.

4.10 Licenties

#	Omschrijving
E160	De af te nemen licentie(s) gelden voor tenminste 25 gebruikers voor de duur van de overeenkomst, waarbij geldt dat de organisatie recht heeft op alle nieuwe versies binnen de afgenomen producten zonder extra kosten. Het toevoegen of verminderen van licenties kan tegen een vooraf vastgestelde prijs. De Gemeente wil geen licenties op basis van gebruik ('pay per use').

4.11 Service levels

De volgende minimale service levels voor onderhoud, technisch beheer en ondersteuning zijn van toepassing en dienen door Leverancier na ondertekening van de overeenkomst te worden verwerkt in haar standaard Service Level Agreement (SLA).

#	Omschrijving
E161	De servicedesk van Leverancier is bereikbaar op werkdagen van 8:00 tot 17:00
E162	Er geldt geen beperking voor wat betreft het aantal (telefonische) meldingen/calls. Elk incident/probleem dat bij de servicedesk wordt gemeld, krijgt een bepaalde prioriteitsstelling. Prioriteitstelling vindt plaats op grond van impact en urgentie. De prioriteit van een incident wordt vastgesteld in samenspraak tussen de Gemeente en Leverancier. Indien er geen overeenstemming is, stelt de Gemeente de prioriteit, en in geval van meerdere incidenten, de volgorde van afwikkeling van de incidenten vast.
E163	Een incident/probleem met de hoogste prioriteit, prioriteitsgroep 1, wordt als volgt bepaald: de urgentie van het incident is hoog, want het betreft een kritisch bedrijfsvoeringsproces of de doorgang/voortgang van de bedrijfsvoering is/wordt ernstig verhinderd, en de impact op de organisatie van Opdrachtgever en/of de gebruikers is groot, omdat de gehele organisatie getroffen is dan wel de doorgang/voortgang van de bedrijfsvoering is/wordt ernstig verhinderd. Incidenten/problemen met prioriteit 1 moeten binnen vier (4) uur na het melden van het incident/probleem verholpen zijn. Herstelwerkzaamheden voor prioriteit worden ook buiten kantooruren uitgevoerd. Indien het incident/probleem niet binnen de gestelde tijd wordt verholpen biedt de Leverancier een tijdelijke oplossing.
E164	Regulier onderhoud wordt alleen uitgevoerd op werkdagen tussen 18:00 uur en 07:00 uur of buiten werkdagen. Het uitvoeren van onderhoud zal minimaal vijf (5) werkdagen van tevoren worden aangekondigd.
E165	De applicatie is in ieder geval gegarandeerd beschikbaar tussen 07:00 en 22:00 uur op werkdagen voor gebruikers (beschikbaarheidsvenster). Onder beschikbaarheid wordt verstaan dat er incidenten met prioriteit 1 plaatsvinden en minimaal 95% van de gebruikers de applicatie op normale wijze kan gebruiken. Buiten het beschikbaarheidsvenster is het systeem ook te allen tijde beschikbaar voor gebruikers, maar op basis van best-effort en behoudens gepland onderhoud. De norm voor de gemiddelde beschikbaarheid van het systeem is 99% gedurende het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster over een periode van een maand. De maximaal aaneengesloten onbeschikbaarheid gedurende het beschikbaarheidsvenster mag niet meer dan 4 uren overschrijden.
E166	Leverancier voert dagelijks back-ups uit voor hersteldoelinden op twee niveaus: - Database back-ups - Server back-ups Voor de maximale dataverlies en hersteltijd geldt: - Recovery Point Objective (maximale dataverlies) bedraagt maximaal 4 uur - Recovery Time Objective (maximale hersteltijd) bedraagt maximaal 4 uur

5 Implementatie

5.1 Implementatie

#	Omschrijving
E167	Inschrijver is verantwoordelijk voor de implementatie van de waarderingsapplicatie conform het Beschrijvend document en het Programma van Eisen en Programma van Wensen. Hiervoor voegt de Inschrijver een plan van aanpak toe bij de Inschrijving. Dit plan vormt het startpunt om gezamenlijk te komen tot een definitieve aanpak.
E168	Leverancier beschikt over voldoende medewerkers met aantoonbaar relevante werkervaring om de Opdracht conform de Aanbestedingsdocumenten uit te voeren. Leverancier draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Leverancier neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel.
E169	Gedurende de implementatie vindt er (minimaal) wekelijks een implementatie overleg plaats tussen de Gemeente, de projectmanager van Leverancier en afhankelijk van de mijlpalen, onderwerpen of issues een expert (b.v. voor koppelingen).
E170	Houd bij het opstellen van de planning rekening met de volgende mijlpalen (of eerder indien mogelijk): - Op 1 september 2022 bij oplevering dient de modelinrichting van woningen, ongebouwd, objecten in aanbouw en TIOX gereed te zijn. Deze objecten moeten dan kunnen worden gewaardeerd in de applicatie. - Op uiterlijk 1 oktober 2022 dient de inrichting van de courante niet-woningen in samenspraak met de Gemeente gereed te zijn.

5.2 Initiële vulling en conversie

#	Omschrijving
E171	Inschrijver is verantwoordelijk voor de initiële vulling van de waarderingsapplicatie en conversie van gegevens uit de huidige applicatie naar de nieuwe waarderingsapplicatie
E172	Alle historie tot 5 jaar wordt meegenomen om minimaal te kunnen raadplegen en/of eventueel documenten te kunnen genereren.
E173	Overzetten van aantekeningen, foto's en documenten is onderdeel van de conversie.
E174	De initiële vulling en conversie worden uitgevoerd, terwijl alle controles in werking zijn; zoals controles in software, database en netwerk.
E175	De uitvoering van de initiële vulling en definitieve conversie wordt in maximaal twee dagen doorlooptijd gerealiseerd.
E176	Leverancier levert een eindverslag van de initiële vulling en conversie met tellingen t.b.v. de accountant op basis waarvan kan worden gecontroleerd of de gegevens vanuit de huidige applicatie goed zijn overgenomen in de nieuwe waarderingsapplicatie.

5.3 Opleidingen

#	Omschrijving
E177	Inschrijver is verantwoordelijk voor het geven van de opleidingen voor het gebruik van de waarderingsapplicatie conform het Beschrijvend document en het Programma van Eisen en Programma van Wensen. Inschrijver beschrijft de wijze van opleiden in het plan van aanpak.
E178	De opleidingen worden in-company gegeven voor alle gebruikers van de applicatie, inclusief externe inhuur.
E179	Opleidingen worden in klassikale vorm gegeven. Dit kan zowel gelijktijdig op locatie als ook digitaal (bijvoorbeeld via MS Teams), afhankelijk van eventuele corona maatregelen die dan gelden.
E180	Er wordt onderscheid gemaakt in opleidingen voor de functioneel beheerders en key-users die de implementatie moeten beoordelen en opleidingen voor de eindgebruikers die met de applicatie gaan werken. Voor eindgebruikers vindt zowel gedurende de implementatie als ook vlak voor livegang als 'opfrismoment' een opleiding plaats.
E181	Voor de test en acceptatie van de conversie worden diverse medewerkers opgeleid en begeleid zodat ze de kwaliteit van conversie en functionele werking kunnen testen.
E182	Een deel van de opleidingen bestaat uit werkplekbegeleidingsdagen. Vanuit de leverancier is tijdens en na livegang trainer(s) aanwezig om medewerkers individuele instructie te geven op hun eigen werkplek zodat dit in het dagelijks werk van pas komt. Dit is aanvullend op de key-users en functioneel beheerders die vanuit de Gemeente zelf aanwezig zijn.
E183	De opleidingen worden overzichtelijk getoond in het opleidingsplan met het aantal dagdelen en het inhoudelijk programma per dagdeel.
E184	De opleidingen worden gegeven in de eigen opleidingsomgeving van de Gemeente en gevuld met data van Gemeente op basis van de geconverteerde gegevens. De leverancier faciliteert alles wat verder nodig is voor het geven van de cursus (naslagwerk, inrichting cursuswerkplek, computer/laptop).
E185	Documentatie en naslagwerken van de opleidingen zijn beschikbaar voor nieuwe gebruikers.

5.4 Testen en acceptatie

#	Omschrijving
E186	Leverancier zorgt voor het beschikbaar stellen en onderhouden van een representatieve test- en een acceptatieomgeving gedurende de implementatie conform beschreven eisen en KPI's.
E187	Leverancier levert testplan aan waarin voldoende testcases/aspecten staan zodat deze in voldoende mate de functionaliteit afdekken.
E188	Gemeente voert de gebruikers (acceptatie)testen uit. Leverancier krijgt toegang en inzicht in de testbevindingen, zodat bevindingen kunnen worden opgelost.
E189	In het plan van aanpak bij de Inschrijving dient de procedure voor het testen en accepteren te worden beschreven. Gemeente wil hier duidelijk verwoord zien wat de acceptatieperiode is.