

Bijlage 1 Programma van eisen

Eisen 1. Algemeen	
Eis 1.1	Opdrachtnemer verklaart door inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de inschrijvers kan beperken.
Eis 1.2	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingsystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
Eis 1.3	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst.
Eis 1.4	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van GBLT, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
Eis 1.5	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. GBLT is gebonden aan de fiscale geheimhoudingsplicht conform artikel 67 Awr en IW1990. Alle gegevens door GBLT aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, behoudens de gevallen waarin Opdrachtnemer hiertoe op grond van de wet toe verplicht is, niet aan derden worden verstrekt. GBLT behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving. Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen is Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 50.000,- per gebeurtenis. Daarnaast maakt een verwerkingsovereenkomst (bijlage Verwerkingsovereenkomst) deel uit van de overeenkomst met betrekking tot de opdracht.
Eis 1.6	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.7	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de raamovereenkomst. Inschrijver vrijwaart GBLT tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor GBLT.
Eis 1.8	Opdrachtnemer garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de overeenkomst inspanst om schending van de internationale sociale normen te voorkomen binnen de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer en diens (toe)leveranciers. - De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies: - inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105) - inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111) - inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182) - inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98) - De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (URVM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en

	bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt. Op eerste verzoek van de GBLT dient Opdrachtnemer hiertoe een schriftelijke verklaring af te geven.
Eis 1.9	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in het programma van eisen, dan prevaleert de strengste variant.

Eisen 2. Juridisch	
Eis 2.1	De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 2.2	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Overeenkomst 2. Aanbestedingsstukken en de nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde) 3. AWBIT2018 4. Inschrijving Opdrachtnemer
Eis 2.3	De verwerkingsovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van deze overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de verwerkersovereenkomst slechts prevaleert boven deze overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien het gaat om de verwerking van persoonsgegevens.
Eis 2.4	Opdrachtnemer brengt GBLT, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 2.5	GBLT behoudt zich het recht voor op ontbinding van de overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
Eis 2.6	Indien de overeenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie, of andere tekortkomingen die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is Opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met Opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere (marktconforme) prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de overeenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
Eis 2.7	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat bij een fusie van GBLT met een derde partij de scope van de opdracht kan wijzigen binnen de kaders van artikel 2.163a Aw 2012 en de overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
Eis 2.8	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht tenzij bepaalde onderdelen van door Opdrachtnemer in de inschrijving gegeven antwoorden bij het implementatieplan negatief zijn beoordeeld door de beoordelingscommissie.

Eisen 3. Communicatie	
Eis 3.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en GBLT vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 3.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met GBLT de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
Eis 3.3	GBLT krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen 3 werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan 3 werkdagen afwezig is wordt GBLT hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat GBLT contact opneemt met de contactpersoon.
Eis 3.4	GBLT krijgt indien de vaste beslissingsbevoegde contactpersoon (accountmanager) langer dan 5 werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.

Eisen 4. Personeel	
Eis 4.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 4.2	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
Eis 4.3	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer welke in een gebouw van GBLT komen houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.
Eis 4.4	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die directe toegang hebben tot de data van GBLT dienen voorafgaande aan het moment waarop zij voor het eerst toegang hebben tot deze data in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), welke niet ouder mag zijn dan zes maanden, voor de volgende screeningsprofielen: • 11: Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen. • 12: Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan. • 13: Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen. • 41: Het verlenen van diensten. Opdrachtnemer dient deze VOG op eerste verzoek van GBLT binnen vier weken te overleggen. Indien het overleggen van de VOG op basis van vigerende wet- en regelgeving niet toegestaan is, dient Opdrachtnemer binnen één werkdag een rechtsgeldig ondertekende verklaring te overleggen waarin Opdrachtnemer verklaart dat de

	medewerker beschikt over een VOG, niet ouder is dan zes maanden en op basis is van de aangegeven screeningsprofielen.
--	---

Eisen 5. Overleg	
Eis 5.1	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) vier maal per jaar een operationeel overleg plaats tussen GBLT en Opdrachtnemer Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) twee maal per jaar een tactisch/strategisch overleg plaats tussen GBLT en Opdrachtnemer.
Eis 5.2	Tijdens het operationeel overleg worden de knelpunten in de uitvoering van de opdracht besproken.
Eis 5.3	Tijdens het tactisch/strategisch overleg worden minimaal de uitkomsten uit de volgende onderwerpen besproken: • Uitkomsten tactisch/strategisch managementinformatie op hoofdlijnen • Samenwerking en klanttevredenheid • Knelpunten in de uitvoering van de opdracht • Ontwikkelingen in de markt • Ontwikkelingen binnen GBLT en organisatie
Eis 5.5	De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van Opdrachtnemer in overleg met GBLT bepaald.
Eis 5.6	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door GBLT te bepalen locatie.
Eis 5.7	Op basis van de uitkomsten van het operationeel/tactisch/strategisch overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Opdrachtnemer en/of GBLT dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer schrijft een verbeterplan binnen 2 weken. Wanneer GBLT deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan.
Eis 5.8	Voor het operationeel overleg geldt dat Opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen 2 werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan GBLT verstrekt. Voor het tactisch/strategisch overleg geldt dat GBLT zorgdraagt voor de verslaglegging.
Eis 5.9	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door GBLT. Indien GBLT het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de Opdrachtnemer het niet eens is met de door GBLT verlangde aanpassingen dient er binnen vijf (5) werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging.

Eisen 6. Managementrapportages	
Eis 6.1	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal eenmaal per kwartaal én op verzoek van GBLT binnen tien (10) Werkdagen de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per maand, per kwartaal, per half jaar, per jaar én gedurende de looptijd van de Overeenkomst), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen: • Dienstverlening in zijn algemeenheid ○ Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort) ○ Bijzonderheden m.b.t. (omvang) Opdracht

	○ Verwachte wijzigingen in de Waarderingsapplicatie ○ Uitgevoerde verbeteracties en resultaat ○ Overzicht geplande verbeteracties • Omvang Opdracht ○ Aantal Gebruikers ○ Aantal Objecten ○ Aantal Gebruikers per Gebruikersrol ○ Gebruikersgegevens (naam Gebruiker, Gebruikersrol en daarbij behorende autorisatieniveau) ○ Overzicht aanvullende werkzaamheden • Performance ICT-omgeving ○ Aantal keren Adaptief onderhoud (gesorteerd naar type) ○ Aantal keren Additief onderhoud (gesorteerd naar type) ○ Aantal keren Correctief onderhoud incl. Afhandelingstijd (gesorteerd naar prioriteit) ○ Beschikbaarheidspercentage Waarderingsapplicatie incl. alle daarbij behorende Koppelingen ○ Aantal keren Preventief onderhoud (gesorteerd naar type) ○ Planning Releases ○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de ICT-omgeving
Eis 6.2	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per mail aan GBLT verstrekt.
Eis 6.3	Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat: • De informatie duidelijk en begrijpelijk is. • Rapportages een consistente lijn volgen. • Indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportageoplossingen dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.
Eis 6.4	De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd (o.a. visuele weergave), wordt in overleg tussen GBLT en Opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de implementatiefase.

Technische specificaties

Eisen 7. Gebruiksvriendelijkheid	
Eis 7.1	De applicatie is gebruiksvriendelijk, logisch van opbouw en is 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, gebieden en Deelnemers worden op het overzichtsscherm getoond en binnen 2 keer klikken kunnen de detailgegevens worden opgevraagd.
Eis 7.2	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.
Eis 7.3	De applicatie mag niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie. De schermen moeten schaalbaar zijn en beeldvullend.
Eis 7.4	Het is mogelijk alle WOZ-werkprocessen met betrekking tot raadplegen en beheren van objectkenmerken, permanente marktanalyse, waarderen en onderbouwen en afhandelen bezwaar en beroep uit te voeren zonder buiten de waarderingsapplicatie om nieuwe applicaties te openen.
Eis 7.5	Het is mogelijk om handelingen zowel te starten vanuit administratieve invalshoek als vanuit geometrische invalshoek (het prikken van een object op de kaart).
Eis 7.6	De applicatie beschikt over een viewer waarin minimaal de actuele luchtfoto, cyclorama's, kadastrale kaart en de BAG- contouren kunnen worden weergegeven.
Eis 7.7	Voor gebruikers is het mogelijk om de kleurinstelling en grootte van lettertypen aan te passen om de leesbaarheid te kunnen vergroten.
Eis 7.8	De applicatie en alle documentatie – voor zowel gebruik als beheer – zijn volledig Nederlandstalig, incl. de laatste wijzigingen, up to date en digitaal aanwezig of real time opvraagbaar.
Eis 7.9	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.
Eis 7.10	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.

Eisen 8. Zoekfunctionaliteit en selecties	
Eis 8.1	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. gemeentecode, objectsoort, groep, WOZ-objectnummer, straat, adres(reeks), kadastrale aanduiding, subject, status taxatie/waardevaststelling).
Eis 8.2	Zoeken is mogelijk door op de kaart een geometrische selectie te maken.

Eis 8.3	Bij de zoekresultaten wordt ook het aantal zoekresultaten weergegeven.
Eis 8.4	De applicatie bevat functionaliteit om geautomatiseerd selecties te maken op basis van alle gegevens. Deze selecties kunnen worden gebruikt voor (bulk)verwerkingen.
Eis 8.5	In de applicatie kan op gewenste momenten en met gewenste frequentie selecties worden aangemaakt en opgeroepen.
Eis 8.6	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.
Eis 8.7	Zoekresultaten en selecties kunnen worden geëxporteerd naar tenminste de volgende extensies: CSV, XML en XLSX

Eisen 9. Werkstromen en werkvoorraden	
Eis 9.1	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 Opdrachtnemer worden ingericht, gewijzigd en/of gekopieerd.
Eis 9.2	In de werkstromen wordt automatisch rekening gehouden met termijnbewaking. Deze termijnen zijn door beheerders zelf in te stellen en te wijzigen.
Eis 9.3	Risico's bij waardeschommelingen worden beperkt, dan wel daar waar mogelijk uitgesloten, door autorisaties en functiescheiding, maar ook instellingen in de procesinrichting zoals fiatting, meer-ogen-principe, borging en verslaglegging én actieve controles.
Eis 9.4	De applicatie wordt opgeleverd met een standaard inrichting voor de werkstromen en taxatiemodellen op basis van basisprocessen van VNG, Waarderingskamer en best practices van andere klanten. Deze standaard inrichting wordt vervolgens in gezamenlijkheid met GBLT voor de specifieke situatie van GBLT met lokale kennis ingericht en periodiek bijgesteld indien nodig.
Eis 9.5	Bij eventuele updates, nieuwe releases, patches en fixes garandeert de Opdrachtnemer 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.
	De applicatie is ingericht voor het werken met werkvoorraden (b.v. te screenen marktgegevens, te controleren waarderingen). De werkvoorraad is in te richten, te filteren en toe te wijzen op onderwerp, subject en/of object.
Eis 9.6	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.
Eis 9.7	Er is een aparte werkvoorraad waarin uitval terecht komt.
Eis 9.8	Alle werkvoorraden zijn aan een groep/gebruiker toe te wijzen. Hierbij kan een taak worden doorgezet van de ene groep/gebruiker naar een volgende. Historie van mutaties wordt bijgehouden.
Eis 9.9	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.
Eis 9.10	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.

Eis 9.11	In de applicatie is inzichtelijk wat op dat moment de status is van taken in de werkvoorraad en wie er op dat moment mee bezig is, zodat hierop kan worden gestuurd.
----------	--

Eisen 10. Samenwerkingsfunctionaliteit	
Eis 10.1	De gegevens van meerdere deelnemers in de applicatie worden beheerd. Gegevens van alle deelnemers zijn binnen dezelfde sessie direct benaderbaar, waarbij het voor de gebruiker niet merkbaar is hoe dit technisch is geregeld.
Eis 10.2	Het is mogelijk om dwarsverbanden tussen deelnemers inzichtelijk te maken voor bijvoorbeeld managementinformatie en om gegevens tussen deelnemers te kopiëren zoals taxatiemodellen.
Eis 10.3	Het is mogelijk om meerdere processen parallel te laten verlopen voor meerdere deelnemers.
Eis 10.4	Het is mogelijk om in de applicatie gegevens van nieuwe deelnemers toe te voegen als deze toetreden tot de samenwerking van GBLT (eventueel met ondersteuning van de Opdrachtnemer), dan wel een deelnemer te verwijderen zonder dat dit effect heeft op de gegevens en instellingen van andere deelnemers.

Eisen 11. Rapportages en managementinformatie	
Eis 11.1	Het is mogelijk voor geautoriseerde medewerkers om rapportages te maken per deelnemer, deze te verwijderen, te wijzigen en te delen, waarbij gebruik kan worden gemaakt van alle aanwezige gegevens uit de waarderingsapplicatie.
Eis 11.2	De applicatie levert standaardrapportages op basis van voorgeschreven eisen en standaard vragenlijsten en beoordelingsprotocollen van de Waarderingskamer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de meest actuele versie van de vragenlijsten en beoordelingsprotocollen worden ondersteund. Alle bekende en toekomstige beoordelingsprotocollen moeten cijfermatig worden gevuld uit de applicatie. De gegevens kunnen geëxporteerd worden in de vorm van een bewerkbaar Microsoft office document of gelijkwaardig document dat geopend kan worden binnen een Microsoft omgeving. De gegenereerde cijfers worden onderbouwd met onderliggende gegevens, die eveneens geëxporteerd kunnen worden.
Eis 11.3	De applicatie beschikt standaard over grafische weergaven (grafieken) met betrekking tot waardeontwikkelingen per object (groep/type), per periode, per wijk/buurt.
Eis 11.4	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.
Eis 11.5	In het kader van datagedreven sturing kan op een geautomatiseerde wijze (ETL-proces) worden beschikt over de gewenste data vanuit de waarderingsapplicatie. Hier hoort bij dat inzicht wordt gegeven in het datamodel en/of voor ETL beschikbare velden.
Eis 11.6	GBLT maakt voor haar rapportages gebruik van een BI-tool (Vyzyr) van derden. Deze dient de actuele data te kunnen ontsluiten binnen 24 uur.

Functionele specificaties

Eisen 12. Algemeen	
Eis 12.1	Onbeperkte gebruikerslicenties worden beschikbaar gesteld zonder achteraf hiervoor meerkosten in rekening te brengen.
Eis 12.2	De Waarderingsapplicatie dient geschikt te zijn voor het gelijktijdig gebruik door minimaal 50 Gebruikers van GBLT.
Eis 12.3	Een Gebruiker kan slechts op één Device gelijktijdig inloggen, indien de Gebruiker die al ingelogd is op een device inlogt op een andere Device dan wordt deze automatisch uitgelogd op het Device waar deze reeds was ingelogd.
Eis 12.4	De mogelijkheid bestaat om binnen de aangeboden kosten een of meerdere robots te koppelen aan de waarderingsapplicatie (met inachtneming van de informatiebeveiliging etc.)
Eis 12.5	De Functioneel applicatiebeheerder(s) hebben de mogelijkheid om in de Waarderingsapplicatie minimaal 15 autorisatiegroepen aan te maken, waar in elk geval de volgende functionaliteiten aan gekoppeld kunnen worden: • In bulk muteren van gegevens • Importeren/uploaden van gegevens • Muteren van gegevens vanuit Excel • Aanpassen van groepsindeling t.b.v. groepsgewijs Herwaarderen En onderscheid gemaakt kan worden in: • Raadplegen • Wijzigen Fiatteren (goedkeuren van Wijzigingen alvorens deze definitief zijn en gebruikt kunnen worden voor andere onderdelen van de Waarderingsapplicatie en/of berekeningen etc.).

Eisen 13. Modellen	
Eis 13.1	Alle te waardenen WOZ-objecten moeten getaxeerd kunnen worden met de waarderingsapplicatie.
Eis 13.2	De applicatie bevat een taxatiemodel per categorie (woningen, niet-woningen), die daaronder per deelnemer zelf is aan te passen.
Eis 13.3	De taxatiemodellen voor woningen en niet-woningen kunnen zelfstandig worden aangepast zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
Eis 13.4	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).
Eis 13.5	Voor niet-woningen is het mogelijk om te werken met percentages voor de verhouding primaire en secundaire ruimte.

Eis 13.6	De applicatie biedt de mogelijkheid WOZ-objecten groepsgevijs en op waardegebied te (her)waarden op basis van de door GBLT vastgestelde groepsindeling en waardegebieden.
Eis 13.7	De gegevens van WOZ-(deel)objecten kunnen per groep, waardegebied en objecttype (in bulk) worden bepaald, getaxeerd, gewijzigd en gecontroleerd.

Eisen 14. Objecten Binnen de Waarderingsapplicatie wordt het beheer van de WOZ-deelobjecten, incl beheer secundaire objectgegevens (KOUDV) uitgevoerd en vastgelegd. De objectvorming wordt uitgevoerd in de belastingapplicatie, opvoering WOZ-object, toevoegen eigenaar en gebruiker, kadastrale bijhouding.	
Eis 14.1	Het opvoeren, aanpassen en beëindigen van de objectkenmerken kan volledig binnen de applicatie plaatsvinden. Dit geldt voor zowel de primaire als secundaire kenmerken (genoemd in het Gegevenswoordenboek WOZ en Sctormodel WOZ).
Eis 14.2	De applicatie biedt de mogelijkheid om in bulk objectkenmerken (deelobject, object en objectkenmerken) op te voeren en/of mutaties door te voeren. Eventueel vanuit Excel te importeren / uploaden in de database van de applicatie.
Eis 14.3	In de applicatie is het mogelijk om te werken met een onbeperkt aantal deelobjecten per WOZ-object.
Eis 14.4	De aan WOZ-objecten gerelateerde actuele subject (eigenaar en gebruiker),- en kadastrale gegevens zijn in de waarderingsapplicatie bij het WOZ-object zichtbaar.
Eis 14.5	De aan WOZ-objecten gerelateerde actuele BAG-objecten en bijbehorende BAG-gegevens zijn in de waarderingsapplicatie bij het WOZ-object zichtbaar.
Eis 14.6	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.
Eis 14.7	Aan elk nieuw opgevoerd objectonderdeel worden in de waarderingsapplicatie geautomatiseerd secundaire objectkenmerken / KOUDV-factoren toegekend (Kwaliteit, Onderhoud, Uitstraling, Doelmatigheid en Voorzieningen). De wijze van toekenning wordt in overleg tussen GBLT en Opdrachtnemer bepaald.
Eis 14.8	Bij objectonderdelen zijn de secundaire objectkenmerken / KOUDV-factoren (Kwaliteit, Onderhoud, Uitstraling, Doelmatigheid en Voorzieningen) zowel individueel als in bulk aan te passen in de waarderingsapplicatie.
Eis 14.9	De applicatie voorziet er in dat objecten zowel op inhoud als (gebruiks)oppervlakte kunnen worden gewaardeerd.
Eis 14.10	Een Gebruiker kan bestanden (o.a. foto's, cyclorama's, pdf documenten en MS Office documenten) bij een Object uploaden, welke vervolgens getoond kunnen worden bij het betreffende Object.
Eis 14.11	In de applicatie is het mogelijk om op objectniveau en op onderdeelniveau aantekeningen/memo's toe te voegen. Deze zijn te exporteren naar MS Officeprogrmmatuur
Eis 14.12	Een gebruiker kan zelf objecten selecteren en beheren, waarbij de objecten binnen de selectie op een eenduidige manier kunnen worden gewaardeerd.
Eis 14.13	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.
Eis 14.14	De Waarderingsapplicatie beschikt over de mogelijkheid om: Door het kadaster aangeleverde bag-extracten/berichtenverkeer per woonplaats in te lezen, de BAG-WOZ koppeling te leggen door BAG-ID's aan objectonderdelen te koppelen, de BAG-WOZ informatie terug te leveren aan de meest gebruikte en recente belastingapplicaties in Nederland, waaronder minimaal Key2Belastingen. Voor alle eisen waar in dit document 'de belastingapplicatie' wordt genoemd, wordt in eerste instantie Key2Belastingen bedoeld. De terug te leveren bag-woz informatie kan ad hoc uit de waarderingsapplicatie gegenereerd worden als excelbestand (of gelijkwaardig) en bestaat minimaal uit: wozobjectnummer, volgnummer deelobject en het bag-id.

Eisen 15. Permanente marktanalyse (PMA)	
Eis 15.1	Het is mogelijk om vanuit de applicatie de PMA voor woningen en niet-woningen uit te voeren.
Eis 15.2	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.
Eis 15.3	De huurwaarde en/of kapfactor kan op objectniveau met behulp van KOUDV-indicatoren, primaire en secundaire ruimte, ligging, bouwlaag en ontsluiting worden gecorrigeerd.
Eis 15.4	De opbouw van de kapfactor moet op objectniveau inzichtelijk zijn en in de opbouw moet je deze kunnen corrigeren.
Eis 15.5	De gerealiseerde huurprijzen moeten kunnen worden opgevoerd en het huur-/koopinlichtingenformulier moet kunnen worden bijgevoegd bij het object.
Eis 15.6	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 • Gebruiksoppervlakte en inhoud
Eis 15.7	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.
Eis 15.8	De applicatie biedt de mogelijkheid om de reden aan te geven van aanpassing van het object naar aanleiding van de PMA (omstandigheidscodes).

Eisen 16. Herwaardering en controles

Eis 16.1	De applicatie voorziet erin dat een object of groep objecten wordt onderbouwd met de beste vergelijkbare objecten en levert hiervoor automatisch (o.b.v. zelf ingestelde criteria) de best mogelijke onderbouwingen.
Eis 16.2	De applicatie biedt een overzichtelijke lijst met verkoopcijfers, incl. foto van het vooraanzicht van het object en zoekfilters.
Eis 16.3	Nadat de taxatiewaarde geautomatiseerd met verkopen is onderbouwd kan een gebruiker in de applicatie handmatig de onderbouwing nog wijzigen. Deze aangepaste onderbouwing is zichtbaar op het taxatieverslag.
Eis 16.4	Het moet mogelijk zijn om kwaliteit- en waardecontroles in te richten.
Eis 16.5	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 (bijvoorbeeld proces databeheer) in de werkvoorraad te laten opnemen.
Eis 16.6	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.
Eis 16.7	De applicatie geeft ten behoeve van de herwaardering en controles geautomatiseerd aan wat de foutmelding is en hoe de gebruiker dit kan oplossen.
Eis 16.8	De applicatie biedt de mogelijkheid om objecten op meerdere manieren te waarderen (o.b.v. directe vergelijking met onderbouwingen en bijvoorbeeld statistische modellen)
Eis 16.9	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).
Eis 16.10	De applicatie biedt de mogelijkheid om zelf onderdeelcodes op te voeren en in te richten
Eis 16.11	Via de waarderingsapplicatie dient er een koppeling te zijn met TIOX, zodat conform de taxatiewijzers kan worden gewaardeerd.
Eis 16.12	Als de taxateur een object of groep objecten heeft gefiatteerd dient deze status van de herwaardering inzichtelijk te zijn en mag deze niet meer worden aangepast. De fiatting kan door slechts enkele gebruikers met autorisatie worden opgeheven, mits deze nog niet door de belastingapplicatie is beschikt.

Eisen 17. bezwaar en beroep

Het inboeken van WOZ-bezwaarschriften en beroepen vindt plaats in de belastingapplicatie. Via een koppeling dienen de bezwaren en beroepen vervolgens te worden geïmporteerd voor analyse. Het uitvoeren van de analyse, doen van een hertaxatie, e.d. vindt vervolgens plaats in de waarderingsapplicatie. Dit leidt tot een concept opgestelde uitspraak op het WOZ-bezwaarschrift. Dit wordt vervolgens terug geleverd aan de belastingapplicatie. Het verstrekken van de uitspraak en andere inlichtingen aan inwoners, ondernemers en deelnemers vindt plaats via de belastingapplicatie.

Eis 17.1	De applicatie biedt uitgebreide functionaliteiten voor het afwikkelen van de WOZ-bezwaren en beroepen.
Eis 17.2	Het is mogelijk om in de waarderingsapplicatie geautomatiseerd vanuit de koppeling met de belastingapplicatie de WOZ-bezwaren / WOZ-beroepen te importeren en de aangepaste waarde terug te leveren naar de belastingapplicatie.

Eis 17.3	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.
Eis 17.4	De initiële taxatie moet opnieuw als verslag af te drukken zijn.
Eis 17.5	In de applicatie kan een taxatierapport inclusief waardematrix (grondstaffel KOUDV-factoren) 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.
Eis 17.6	In de applicatie kan zowel tijdens de bezwaarfase als de beroepsfase een waardematrix (grondstaffel, KOUDV-factoren) worden gegenereerd om de waarde te onderbouwen.
Eis 17.7	In de waarderingsapplicatie kan een advies op het WOZ-bezwaarschrift worden opgesteld, incl grief en antwoord en toekenning proceskosten. Het advies kan geëxporteerd worden naar Word. De beslissing op bezwaar wordt teruggeleverd aan de belastingapplicatie.
Eis 17.8	Grievens moeten kunnen worden beantwoord met standaard tekstblokken. Er moet een vrije inrichting zijn voor standaard tekstblokken, dwz keuze uit grievens per soort object en keuzemogelijkheid tot meerdere antwoorden.
Eis 17.9	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. Dit geldt ook voor de termijnbewaking bij verzoek om aanvullende informatie en motivering.
Eis 17.10	De applicatie biedt de mogelijkheid om de reden aan te geven van aanpassing van het bezwaar (ook voor managementrapportages).
Eis 17.11	De applicatie biedt de mogelijkheid een analyse uit te voeren op de bezwaren en beroepen over voortgang, afhandelingstermijnen, meest gebruikte grievens.
Eis 17.12	De applicatie biedt de mogelijkheid om bezwaren en beroepen af te handelen in de voorliggende tijdvakken en voor meerdere belanghebbenden.
Eis 17.13	Op basis van andere onderbouwingen, kenmerken, e.d. moet via het model een proefberekening kunnen worden gemaakt van de waardering bij bezwaar voor fiattering.

Eisen 18. gegevensuitwisseling

Eis 18.1	Gegevensuitwisseling met de belastingapplicatie kan realtime plaatsvinden.
Eis 18.2	Tussen de waarderingsapplicatie, de belastingapplicatie moeten alle gegevens uit het gegevenswoordenboek sectormodel WOZ kunnen worden uitgewisseld, waarbij gegevens uitwisseling mogelijk is op basis van de gangbare uitwisselingsformaten voor alle Objecten. Per gegeven kan worden ingesteld welke applicatie leidend is en hoe dit wordt uitgewisseld met de andere applicatie(s).
Eis 18.3	De applicatie werkt op basis van de landelijke taxatiewijzers (agrarisch én incourant) en zijn altijd actueel door middel van een automatische koppeling met TIOX, zodat conform de taxatiewijzers kan worden gewaardeerd. Binnen de applicatie bestaat de mogelijkheid om af te wijken van de taxatiewijzers.
Eis 18.4	In de applicatie kunnen StUF-TAX bestanden worden gegenereerd.

Eis 18.5	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.
Eis 18.6	In de applicatie is het mogelijk om in bulk een taxatieverslag in PDF-formaat te genereren dat voldoet aan de Uitvoeringsregeling instructie waardebeoordeling Wet WOZ.
Eis 18.7	De performance van de waarderingsapplicatie is kwalitatief en goed meetbaar en voldoet in die zin dat selecties, rapportages, in bulk taxatieverslagen genereren en andere batchtaken de processen niet vertragen. Het uitvoeren van één of meerdere batchtaken tegelijkertijd heeft geen invloed op het (dagelijks voor Opdrachtgever gangbare) gebruik van de applicatie, zodat reguliere werkzaamheden niet worden verstoord.
Eis 18.8	Voor de responsetijden voor de eindgebruiker geldt dat in 80 % van de gevallen het vervolgscherm of de gevraagde gegevens worden getoond binnen 1,5 seconden. In 15% van de gevallen binnen 2 seconden. In 5% van de gevallen binnen 3 seconden
Eis 18.9	De volledige set aan gefiatteerde ca. 160.000 objecten dient binnen 5 dagen vanuit de waarderingsapplicatie te worden klaargezet in de belastingapplicatie om te beschikken (0,38 seconden per object).
Eis 18.10	In maximaal een week kan de capaciteit (verantwoordelijk voor de performance) worden uitgebreid indien bij gewoon gebruik voor de performance meer capaciteit wordt geëist. In maximaal een maand kan de capaciteit worden uitgebreid indien door de uitbreiding van het aantal deelnemers of nieuwe werkzaamheden meer capaciteit wordt geëist.

Eisen 19. documenten

Eis 19.1	Een taxatierapport of matrix kan met een preview op het scherm worden getoond. In deze preview moeten handmatig wijzigingen mogelijk zijn.
Eis 19.2	De applicatie kan documenten koppelen op objectniveau en te allen tijde reproduceren.
Eis 19.3	Documenten moeten in de waarderingsapplicatie kunnen worden opgeslagen.
Eis 19.4	Documenten kunnen digitaal worden opgeslagen in een separaat Document Management Systeem (DMS) of zaakstelsel. Vanuit de overzicht schermen in de applicatie moet er een directe link naar documenten in het DMS mogelijk zijn.

Eisen 20. doorontwikkeling en innovatie

Eis 20.1	De Waarderingsapplicatie en de (reken)modellen die hierin gebruikt worden voldoen aan de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving en de vereisten van de Waarderingskamer (o.a. Gegevenswoordenboek, Waarderingsinstructie, Sectormodel-WOZ).
Eis 20.2	Opdrachtnemer moet bij wijzigingen in de landelijke wet- en regelgeving (o.a. Gegevenswoordenboek, Waarderingsinstructie, Sectormodel-WOZ) de applicatie hierop aanpassen. De aanpassingen moeten minimaal 3 maanden voor inwerking treden van de wet zijn doorgevoerd.

ICT

Eisen 21. Algemeen	
Eis 21.1	De Waarderingsapplicatie moet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen conform de Eisen en voorwaarden die zijn opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten functioneren binnen de huidige ICT-omgeving van GBLT en binnen de meest gangbare besturingssystemen en server platformen en aansluiten op de nieuwste updates en releases hiervan. De huidige ICT-omgeving van GBLT bestaat uit een volledige Citrix omgeving: • Windows Server 2016 • Citrix XenApp 7.1x • Microsoft Edge • Office 2016
Eis 21.2	De Opdrachtnemer levert volledige technische ontzorging. Dit betekent dat de data in de cloud wordt opgeslagen en de applicatie als SaaS wordt aangeboden. Zonder extra te installeren componenten, met uitzondering van de default Microsoft Edge browser.
Eis 21.3	GBLT heeft de beschikking over tenminste twee omgevingen: test-/acceptatietestomgeving en een productieomgeving. Deze omgevingen zijn identiek qua 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. GBLT en Opdrachtnemer spreken hiervoor een proces af en leggen dit vast in het DAP.
Eis 21.5	De applicatie is gekoppeld aan Key2Belastingen. Daarnaast is het mogelijk om in de toekomst een koppeling te leggen met andere gangbare belastingenpakketten. De koppeling met andere pakketten moet echter wel mogelijk zijn.
Eis 21.6	De Waarderingsapplicatie maakt gebruik van open standaarden voor digitale gegevensuitwisseling met andere applicaties conform www.forumstandaardisatie.nl
Eis 21.7	Uiterlijk twaalf (12) weken voorafgaande aan de installatie van een Release wordt GBLT hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.
Eis 21.8	Bij releases of updates ontvangt GBLT vooraf hiervan de releasenotes met de wijzigingen. Deze omvatten tevens eventuele database wijzigingen welke zijn doorgevoerd. Dit i.v.m. met interne rapportages en robotiseringsoplossingen.
Eis 21.9	Uiterlijk twee (2) Werkdagen voorafgaande aan een Patch, Fix of andere (cosmetische) wijziging wordt GBLT hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht voorzien van de volgende gegevens: • Datum • Tijdstip • Type Wijziging • Uitgebreide beschrijving van de Wijziging • Data die beïnvloed wordt door de Wijziging • Eventuele werkzaamheden die GBLT moet uitvoeren als gevolg van de Wijziging
Eis 21.10	Wijzigingen in het Beheersysteem (zowel door Opdrachtnemer als door de Functioneel applicatiebeheerder(s) en/of Inrichtingsbeheerder(s) van GBLT) worden gelogd

	gedurende minimaal anderhalf jaar waarbij van elke mutatie tenminste de volgende gegevens worden vastgelegd: • Naam • Datum • Tijdstip • Type Wijziging • Uitgebreide beschrijving van de Wijziging
Eis 21.12	Wijzigingen in het Beheersysteem worden real time doorgevoerd en kunnen plaatsvinden terwijl de Waarderingsapplicatie omgeving in gebruik is en zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.
Eis 21.13	De Waarderingsapplicatie omgeving wordt ontsloten op basis van een beveiligde verbinding welke minimaal voldoet aan de volgende criteria: • TLS 1.3 • Handtekening algoritme: minimaal SHA2. • Sleutel: RSA 2048 bits
Eis 21.14	De Koppeling tussen de belastingapplicatie die GBLT gebruikt (momenteel Key2Belastingen) en de Waarderingsapplicatie vindt plaats via een ipsec VPN verbinding of gelijkwaardige verbinding (datalijn) die aan de volgende eisen voldoet: • AES encryptie 128 bit • SHA2-256 authenticatie
Eis 21.15	De koppeling moet 24/7 beschikbaar zijn voor het versturen en ontvangen van Data tussen GBLT en Opdrachtnemer.
Eis 21.16	Het onderhoud aan de koppeling dient plaats te vinden buiten de Service-uren. Onderhoud door Opdrachtnemer dient minimaal drie (3) Werkdagen voorafgaande aan het onderhoud schriftelijk kenbaar gemaakt te worden aan de contactpersoon van GBLT.
Eis 21.17	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Technisch applicatiebeheer van de Waarderingsapplicatie. GBLT is verantwoordelijk voor het Functioneel applicatiebeheer van de Waarderingsapplicatie.
Eis 21.19	De Functioneel applicatiebeheerder kan alle tabellen waarin de Data van GBLT staat opgeslagen in de Waarderingsapplicatie raadplegen en bevragen.
Eis 21.20	Back-up – RPO (Point Objective) = 4 uur (alle gecompleteerde databasetransacties dienen behouden te blijven) – RTO (Time Objective) = 8 uur

Eisen 22. Performance ICT omgeving	
Eis 22.1	Opdrachtnemer levert de volgende beheer- en onderhoudsdiensten van de ICT-omgeving t.b.v. de Waarderingsapplicatie bestaande uit de benodigde hardware, software, datalijn(en) en alle Koppelingen. • Servicedesk. • Configuratiebeheer. • Wijzigingen (onderhoud). GBLT onderscheidt vijf type Wijzigingen. Wijzigingen die in de categorieën a t/m d vallen

	maken deel uit van de scope van de Dienstverlening. Wijzigingen die vallen in de categorie e (Perfectief) vallen buiten de scope van de Dienstverlening en worden gezien als aanvullende Dienstverlening. a. Preventief onderhoud. b. Correctief onderhoud (Incidenten en problemen). c. Adaptief onderhoud. d. Additief onderhoud. e. Perfectief onderhoud. <table><tr><th>Onderhoud</th><th>Ad hoc</th><th>Planmatig</th></tr><tr><td rowspan="2">In stand houden</td><td>Correctief (b)</td><td>Preventief (a)</td></tr><tr><td></td><td>Adaptief (c)</td></tr><tr><td rowspan="2">Verbeteren/aanvullen</td><td></td><td>Additief (d)</td></tr><tr><td></td><td>Perfectief (e)</td></tr></table>	Onderhoud	Ad hoc	Planmatig	In stand houden	Correctief (b)	Preventief (a)		Adaptief (c)	Verbeteren/aanvullen		Additief (d)		Perfectief (e)					
Onderhoud	Ad hoc	Planmatig																	
In stand houden	Correctief (b)	Preventief (a)																	
		Adaptief (c)																	
Verbeteren/aanvullen		Additief (d)																	
		Perfectief (e)																	
Eis 22.2	De Servicedesk is alleen voor de Functioneel applicatiebeheerder(s) van GBLT het loket voor het doorgeven van alle meldingen en problemen met betrekking tot de Waarderingsapplicatie. Meldingen kunnen door de Functioneel applicatiebeheerder(s) van GBLT bij de Servicedesk gedaan worden per telefoon, e-mail en indien aangeboden door Opdrachtnemer het online helpdesksysteem. Elke melding krijgt van Opdrachtnemer een uniek registratienummer, waaruit tenminste het type Wijziging (a t/m d) blijkt, dit unieke registratienummer wordt per omgaande via e-mail aan Functioneel applicatiebeheerder(s) van GBLT bekend gemaakt.																		
Eis 22.3	De Servicedesk is telefonisch bereikbaar tijdens Service-uren, waarbij geldt dat in 99% van de gevallen de telefoon binnen één (1) minuut wordt beantwoord (geen antwoordapparaat c.q. voicemail). De Servicedesk is 24 uur per dag en zeven (7) dagen per week per e-mail en indien aangeboden door Opdrachtnemer het online helpdesksysteem bereikbaar.																		
Eis 22.4	Afhandelingstijden Correctief onderhoud De prioriteit van een Storing wordt door GBLT bepaald door de impact en de urgentie ervan, in onderstaande tabellen wordt de impact, urgentie, prioriteit en Afhandelingstijd weergegeven. Impact <table><tr><th>Omschrijving Impact</th><th>Impact</th><th>Waarde</th></tr><tr><td>Betreft > 8 gedupeerde Gebruikers</td><td>Hoog</td><td>4</td></tr><tr><td>Betreft 3 – 8 gedupeerde Gebruikers</td><td>Middel</td><td>2</td></tr><tr><td>Betreft 1 of 2 gedupeerde Gebruikers</td><td>Laag</td><td>1</td></tr></table> Urgentie <table><tr><th>Omschrijving Urgentie</th><th>Urgentie</th><th>Waarde</th></tr><tr><td>Productie blokkerend</td><td>Hoog</td><td>4</td></tr></table>	Omschrijving Impact	Impact	Waarde	Betreft > 8 gedupeerde Gebruikers	Hoog	4	Betreft 3 – 8 gedupeerde Gebruikers	Middel	2	Betreft 1 of 2 gedupeerde Gebruikers	Laag	1	Omschrijving Urgentie	Urgentie	Waarde	Productie blokkerend	Hoog	4
Omschrijving Impact	Impact	Waarde																	
Betreft > 8 gedupeerde Gebruikers	Hoog	4																	
Betreft 3 – 8 gedupeerde Gebruikers	Middel	2																	
Betreft 1 of 2 gedupeerde Gebruikers	Laag	1																	
Omschrijving Urgentie	Urgentie	Waarde																	
Productie blokkerend	Hoog	4																	

	Hinderen – Bedrijfsproces wordt gehinderd	Middel	2
	Niet tijd kritisch	Laag	1
	Prioriteit		
	Prioriteit = Impact x Urgentie	Urgentie Laag	Urgentie Middel
	Impact-Hoog	Prioriteit 3 (4)	Prioriteit 2 (8)
	Impact-Middel	Prioriteit 3 (2)	Prioriteit 3 (4)
	Impact-Laal	Prioriteit 4 (1)	Prioriteit 3 (4)
	Afhandelingstijd		
	Afhandelingstijd op basis van prioriteit		
	Prioriteit	Afhandelingstijd Incident	Afhandelingstijd Probleem
	1	Maximaal twee (2) Kantooruren en maximaal twaalf (12) uur totaal (Kantooruren + niet-Kantooruren)	Maximaal 24 uur
	2	Maximaal vier (4) Kantooruren en maximaal zestien (16) uur totaal (Kantooruren + niet-Kantooruren)	Maximaal 48 uur
	3	Maximaal zeven (7) dagen (168 uur)	Maximaal veertien (14) dagen (336 uur)
	4	in overleg	In overleg
	De tijd gedurende welke een Storing in de toestand ‘wachtend op GBLT’ ligt, telt niet mee in bovengenoemde tijden. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat GBLT aanvullende informatie dient te verschaffen, of GBLT dient goedkeuring te verlenen voor een specifieke oplossing.		
	De door GBLT bepaalde prioriteit en Afhandelingstijd van elke Storing moet vastgelegd worden de maandelijkse rapportage en indien aangeboden door Opdrachtnemer in het online helpdesksysteem.		
Eis 22.5	Afhandelingstijden Additief Onderhoud		
	Voor Additief Onderhoud gelden de volgende Afhandelingstijden:		
	Additief Onderhoud		Afhandelingstijd
	Datalijnen		In overleg
	Koppelingen		In overleg
Eis 22.6	Het is niet toegestaan om werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van GBLT uit te voeren tijdens Service-uren.		
Eis 22.7	Opdrachtnemer garandeert een Beschikbaarheidspercentage van 99,5% tot een maximum van 8 uur per incident voor:		

	• Datalijnen • Koppelingen
Eis 22.8	Indien er sprake is van gepland onderhoud door Opdrachtnemer dan gelden daarbij de volgende voorwaarden: • Vallen buiten de Service-uren. • Worden niet meegerekend in de Beschikbaarheidspercentage. • Mogen niet langer duren dan 24 uur. • Worden minimaal twee (2) weken voor aanvang aangekondigd.

Eisen 23. Informatiebeveiliging	
Eis 23.1	Opdrachtnemer voert de Dienstverlening uit conform de laatste ISO27001 standaarden.
Eis 23.2	De applicatie werkt met een autorisatiematrix.
Eis 23.3	Het is mogelijk autorisaties in te stellen zodat sommige rollen alleen raadpleegrechten dan wel leesrechten krijgen.
Eis 23.4	Toegang tot het informatiesysteem is op basis van IPv6 mogelijk.
Eis 23.5	Alle binnen het informatiesysteem opgeslagen gegevens (alles omvattend bijv. database, back-up etc.) worden naar de laatste stand der techniek beveiligd met encryptie en met een tenminste voor het doel toereikende sleutellengte (bijv. AES-256).
Eis 23.6	De data blijft zowel in rust als transport binnen de EER.
Eis 23.7	Opdrachtnemer treft aanvullende waarborgen zoals goede encryptie en pseudonimisering indien onvermijdelijk is dat data buiten de EER wordt getransporteerd.
Eis 23.8	Het informatiesysteem wordt jaarlijks gecontroleerd op technische naleving van beveiligingsnormen en risico's t.a.v. feitelijke veiligheid (bijv. m.b.v. kwetsbaarheidsanalyses of pentesten).
Eis 23.9	De informatieverwerkende faciliteiten m.b.t. de dienst zijn gehardend (servers, virtuele machines etc.)
Eis 23.10	De data worden minimaal logisch gescheiden van data van andere klanten.
Eis 23.11	De gangbare principes rondom 'security by design', 'privacy by design' en 'by default' zijn uitgangspunten voor de ontwikkeling van software en systemen zoals: • defence in depth (beveiliging op verschillende lagen), least privilege (minimaal toegangsniveau); • doe niet meer dan nodig (functies binnen informatiesystemen die overbodig zijn dienen te zijn uitgeschakeld en/of verwijderd a.k.a hardening) • bescherming van informatie tijdens invoer, verwerking, verzending en opslag; functiescheiding; • minimaliseren: waarbij het verwerken van persoonsgegevens zoveel mogelijk wordt beperkt; scheiding: waarbij de verwerking van (persoons)gegevens zo veel mogelijk van elkaar wordt gescheiden.
Eis 23.12	Activiteiten van gebruikers en beheerders, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden gemonitord en vastgelegd in audit-logbestanden, met inachtneming van relevante wetgeving, BIO.
Eis 23.13	Het raadplegen van audit-logbestanden voorbehouden is aan geautoriseerde gebruikers.
Eis 23.14	Audit-logbestanden en de instellingen van logmechanismen zodanig worden beschermd dat deze niet aangepast of gemanipuleerd kunnen worden.

Eis 23.15	Indien de loggingsinstellingen aangepast moeten worden, zal daarbij altijd het 4-ogen principe toegepast worden. Het goed functioneren van de logging wordt continue gemonitord.
Eis 23.16	Bij toegang door de Opdrachtnemer voor werkzaamheden gelden de volgende voorwaarden: 1) Toegang is op basis van 2-factor authenticatie of op basis van een VPN-verbinding. 2) Er wordt gebruik gemaakt van een formele registratie- en afmeldingsprocedure voor het beheren van gebruikersidentiteiten (aanmaken, wijzigen en verwijderen van accounts). 3) Accounts die gebruikt worden zijn herleidbaar naar gebruikers.
Eis. 23.17	De Waarderingsapplicatie ondersteunt Single sign on (SSO). Betreft voor gebruikers een eenmalige inlog welke toegang verstrekt tot meerdere applicaties en resources, waaronder de Waarderingsapplicatie.

Implementatie

Eisen 24. Algemeen	
Eis 24.1	Inschrijver is verantwoordelijk voor de implementatie van de waarderingsapplicatie conform de aanbestedingsstukken en het ingediende implementatieplan.
Eis 24.2	Gedurende de implementatie vindt er (minimaal) 2-wekelijks een implementatie-overleg plaats tussen de GBLT, de projectmanager van Opdrachtnemer en afhankelijk van de mijlpalen, onderwerpen of issues een expert (b.v. voor koppelingen).

Eisen 25. Initiële vulling en conversie	
Eis 25.1	Inschrijver is verantwoordelijk voor de initiële vulling van de waarderingsapplicatie en conversie van gegevens uit de huidige applicatie naar de nieuwe waarderingsapplicatie conform het Bestek en het Programma van Eisen.
Eis 25.2	Alle historie van de objecten t/m 5 jaar wordt meegenomen om minimaal te kunnen raadplegen en/of eventueel documenten te kunnen genereren.
Eis 25.3	Het beoordelen van de proefconversie vindt plaats in een aparte conversieomgeving.
Eis 25.4	Indien de Acceptatietest van de proefconversie geen Acceptatie tot gevolg heeft wordt de Acceptatietest op kosten van Opdrachtnemer op een in overleg tussen GBLT en Opdrachtnemer te bepalen datum herhaald.
Eis 25.5	Opdrachtnemer levert in samenspraak met GBLT meerdere volledigheidsccontroles op die op detailniveau en/of objectniveau aangeven of de initiële vulling en conversie (en later tijdens het gebruik) volledig is en waar eventuele 'witte vlekken' in de vulling van het bestand zitten.
Eis 25.6	Opdrachtnemer 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.
Eis 25.7	De initiële vulling en conversie worden uitgevoerd, terwijl alle controles in werking zijn; zoals controles in de Applicatie, database en netwerk.

Eisen 26. Opleidingen	
Eis 26.1	Inschrijver is verantwoordelijk voor het geven van de opleidingen voor het gebruik van de waarderingsapplicatie conform de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen en Wensen.
Eis 26.2	De opleidingen worden in-company gegeven.
Eis 26.3	Opleidingen worden in klassikale vorm gegeven. Dit kan zowel gelijktijdig op locatie als ook digitaal.
Eis 26.4	Er wordt onderscheid gemaakt in opleidingen voor de functioneel beheerders en key-users die de implementatie en conversie 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.

Eis 26.5	Een deel van de opleidingen bestaat uit werkplekbegeleidingsdagen. Vanuit de Opdrachtnemer 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 GBLT zelf aanwezig zijn.
Eis 26.6	De opleidingen worden overzichtelijk getoond in het opleidingsplan met het aantal dagdelen en het inhoudelijk programma per dagdeel.
Eis 26.7	De opleidingen worden gegeven in de testomgeving van GBLT en gevuld met data van GBLT op basis van de geconverteerde gegevens. De Opdrachtnemer faciliteert alles wat verder nodig is voor het geven van de cursus.
Eis 26.8	Documentatie en naslagwerken van de opleidingen zijn beschikbaar voor nieuwe gebruikers.

Eisen 27. Testen en acceptatie	
Eis 27.1	Opdrachtnemer zorgt voor het beschikbaar stellen en onderhouden van een representatieve testomgeving gedurende de implementatie conform beschreven eisen.
Eis 27.2	GBLT voert de gebruikers (acceptatie)testen uit. Opdrachtnemer krijgt toegang en inzicht in de testbevindingen, zodat bevindingen kunnen worden opgelost.
Eis 27.3	Er is alleen sprake van acceptatie van de Applicatie als de acceptatieprocedure met goed gevolg is doorlopen en bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk (in de vorm van een Proces van Oplevering) wordt geformaliseerd door zowel GBLT als Opdrachtnemer.

Begrippenlijst

Acceptatie: Het moment waarop de beoordeling van de Acceptatietest door GBLT als voldoende wordt aangeduid en daarmee de betreffende stap van de Migratie als afgesloten wordt beschouwd. Voldoende betekent dat er geen Grote Gebreken en maximaal vijf (5) Kleine Gebreken zijn geconstateerd.

Acceptatieprotocol: Het document dat door Opdrachtnemer wordt opgesteld en door GBLT goedgekeurd en dat als beoordelingshandleiding voor de Acceptatietest van de betreffende stap van de Migratie dient. Het Acceptatieprotocol dient tijdens de Implementatiefase voorafgaand aan de uitvoering van de Acceptatietest van de betreffende stap van de Migratie vastgesteld te worden en door Opdrachtnemer en GBLT rechtsgeldig ondertekend te worden.

Acceptatietest: De test die door een door GBLT wordt afgenomen waarmee aan de hand van de al dan niet geconstateerde Gebreken wordt bepaald of er sprake is van Acceptatie van de betreffende stap van de Migratie. De resultaten van de Acceptatietest worden vastgelegd in een proces-verbaal dat door Opdrachtnemer en GBLT wordt ondertekend.

Adaptief onderhoud: Het aanpassen van de Waarderingsapplicatie vanwege externe ontwikkelingen (veranderde wet- en regelgeving of Infrastructuur), die betrekking hebben op de Opdracht. De aanpassingen vanwege externe ontwikkelingen die buiten de scope van de Opdracht vallen, wordt in overleg tussen Opdrachtnemer en GBLT bepaald.

Additief onderhoud: Aanpassingen als gevolg van nieuwe of aangepaste functionele eisen.

Afhandelingstijd: Periode tussen het tijdstip dat een melding wordt aangemaakt en deze melding wordt afgemeld. De periode waarin de melding 'Wachtend' is wordt hierop in mindering gebracht, mits deze periode schriftelijk is vastgelegd en bevestigd per email of indien aangeboden door Opdrachtnemer in het online helpdesksysteem is geregistreerd.

- **Aanmaken:** het tijdstip dat de telefoon wordt beantwoord, de email wordt ontvangen of de melding in het helpdeskstelsel is geregistreerd. Indien er sprake is van meerdere tijdstippen dan geldt het eerste tijdstip.
- **Afmelden:** het tijdstip dat de melding volledig is opgelost en dit zowel per telefoon als per email of het online helpdeskstelsel gemeld is aan GBLT.
- **Wachtend:** de periode waarbinnen Opdrachtnemer niet aan de melding kan werken, omdat hiervoor aanvullende informatie van GBLT noodzakelijk is.

Agarisch Object: een onroerende zaak met een bedrijfsmatige exploitatie (deelname aan het maatschappelijke productieproces, met als oogmerk het behalen van winst), gericht is op het voortbrengen van producten door middel van het telen van gewassen of het houden van dieren.

BAG ID: De unieke identificatie van een Object binnen de BAG Bedrijfsprocessen: Een keten van activiteiten die nodig is voor de uitvoering van de bedrijfsvoering van GBLT. De Bedrijfsprocessen bestaan uit Primaire en Ondersteunende processen.

Beheersysteem: Onderdeel van de Waarderingsapplicatie waarin de Functioneel applicatiebeheerders en Inrichtingsbeheerders het beheer van de Waarderingsapplicatie uitvoeren, zoals het wijzigingen aanbrengen in o.a. de instellingen, Gebruikers en Gebruikersrol m.b.t. de Waarderingsapplicatie.

Beoordelingsprotocollen: De door de Waarderingskamer ontwikkelde Beoordelingsprotocollen voor de volgende onderdelen van het WOZ-proces:

- Aansluiting Basisregistratie Kadaster.
- Aansluiting Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG).
- Woningen.
- Courante Niet-Woningen (CNW).
- Incourante Niet-Woningen.
- Agrarische Objecten.
- Objectkenmerken.
- Bezwarenafhandeling

Beroepafhandeling(sproces): Het proces vanaf het moment dat het beroep is ontvangen tot en met het klaar zetten van de beslissing naar aanleiding van dit WOZ-Beroep.

Beschikbaarheidspercentage: De verhouding tussen de Uptime en Downtime gemeten over een kwartaal (januari t/m maart; april t/m juni, juli t/m september, oktober t/m december). Voor het bepalen van het Beschikbaarheidspercentage wordt de volgende formule gehanteerd:

$$\text{Beschikbaarheidspercentage} = \frac{\text{uptime}}{\text{uptime} + \text{downtime}} * 100\%$$

Bezwaaraafhandeling(sproces): Het proces vanaf het moment dat het bezwaar is ontvangen tot en met het klaar zetten van de beslissing naar aanleiding van dit WOZ-Bezwaar.

Beroepafhandeling(sproces): Het proces vanaf het moment dat het beroep is ontvangen tot en met het klaar zetten van de beslissing naar aanleiding van dit WOZ-Beroep.

Configuratiebeheer: Het bijhouden van de juiste en actuele informatie in een 'configuration management database' (CMDB) over de actuele configuraties inclusief de fysieke en functionele specificaties en de onderlinge relaties.

Correctief onderhoud: Het opsporen en herstellen van Gebreken in Deelprocessen waarvan door GBLT melding is gemaakt bij de Servicedesk van Opdrachtnemer. Er worden twee types Correctief onderhoud onderscheiden:

- Incidenten.
- Problemen.

Cosmetische wijzigingen: Wijzigingen die alleen het uiterlijk van de Waarderingsapplicatie verbeteren en geen impact hebben op Data of functionaliteit

Data: Alle gegevens van GBLT die t.b.v. de Opdracht worden opgeslagen in het datacentrum van of namens Opdrachtnemer.

Deelnemers: Waterschappen en Gemeenten die deelnemen aan de gemeenschappelijke regeling GBLT of waar een dienstverleningsovereenkomst mee is afgesloten.

Deelobject: Bouwkundige en metrische informatie conform Sectormodel WOZ

Device: Een PC, laptop, thin client, tablet of smartphone met een gangbaar besturingssysteem waarmee een Gebruiker verbinding maakt met de Citrix omgeving van GBLT.

Downtime: Periode waarin er sprake is van één (1) of meer Grote Gebreken of meer dan vijf (5) Kleine Gebreken.

Functioneel applicatiebeheer: Het beheer van het deel van de Waarderingsapplicatie dat uitgevoerd wordt door de beheerder van GBLT, bestaande uit o.a. het activeren, wijzigen en deactiveren van Gebruikers, instellen, aanmaken en wijzigen van Gebruikersrollen en daarbij behorende autorisatieniveau 's, het melden van Wijzigingen bij de Servicedesk en de functionele inrichting van de Waarderingsapplicatie.

Gebreken: Tekortkomingen c.q. Storing in een Deelproces welke invloed hebben op de Bedrijfsprocessen van GBLT. Er wordt onderscheid gemaakt in Grote Gebreken en Kleine Gebreken.

Gebruiker: Medewerker van of namens GBLT welke het recht heeft om de Waarderingsapplicatie software te mogen installeren en gebruiken. Afhankelijk van de Gebruikersrol, welke ingesteld wordt door de Functioneel applicatiebeheerder(s) of Inrichtingsbeheerder(s) van GBLT, heeft de Gebruiker toegang tot alle functionaliteiten of een deel van de functionaliteiten.

Gebruikersrol: rechten die passen bij een bepaalde 'rol' van een 'Gebruiker'. Een Gebruikersrol bevat rechten en toegang tot gedeeltes van de Waarderingsapplicatie die een Gebruiker toegewezen krijgt. GBLT hanteert tenminste de volgende Gebruikersrollen, waarbij er binnen een Gebruikersrol verschillende autorisatieniveaus kunnen zijn:

- Juridisch medewerker
- Taxateur.
- Gegevensbewerker.
- Inrichtingsbeheerder.
- Functioneel applicatiebeheerder.

Gegevenswoordenboek (STUF-woz): Verzameling van beschrijvingen en definities van de gegevens t.b.v. de administratie van WOZ-gegevens. Het document Gegevenswoordenboek STUF-woz wordt gepubliceerd door de Waarderingskamer

Grote Gebreken: Gebreken die door hun aard en/of aantal de Primaire processen van GBLT Hinderen.

Herwaardering (Herwaarderen): Jaarlijkse waardering van alle Objecten. Hinderen: Eén of meer processen van de Waarderingsapplicatie kunnen niet volledig worden doorlopen worden als gevolg van een Storing.

Implementatie : Het uitvoeren van (voorbereidende) activiteiten en maatregelen die nodig zijn voor het conform het Aanbestedingsdocument uitvoeren van de Opdracht. De Migratie inclusief de

Acceptatie van stap 1, stap 3 en stap 4 van de Migratie maken deel uit van de Implementatie.
Implementatiefase: Periode waarin de Implementatie wordt uitgevoerd.

Incident: Een bij de Servicedesk van Opdrachtnemer gemelde Storing die betrekking heeft op de Dienstverlening. Een Incident valt onder de wijzigingscategorie Correctief onderhoud.

Inrichtingsbeheer: het beheer van het deel van de Waarderingsapplicatie dat uitgevoerd wordt door de Inrichtingsbeheerder van GBLT, bestaande uit o.a. inrichten van de modellen in de Waarderingsapplicatie.

Kantooruren: Alle uren op Werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur CET.

Kalendermaand: Periode van de eerste tot en met de laatste dag van een maand.

Kleine Gebreken: Gebreken die door hun aard en/of aantal de bedrijfsvoering van GBLT niet Hinderen.

Kapfactor (kapitalisatie factor): De factor die gebruikt wordt voor de kapitalisatie van de bruto huurwaarde. De Kapfactor wordt als volgt bepaald: $\text{Kapfactor} = \frac{\text{De aankoopsom Object}}{\text{markt huur 1e exploitatie jaar}}$
Koppeling: Een verbinding tussen twee applicaties en/of informatiesystemen ten behoeve van het raadplegen en/of uitwisselen van informatie c.q. gegevens. GBLT hanteert vier (4) verschillende Koppelingsniveau 's:

- Niveau 1: Inzien van gegevens in een andere applicatie/informatiesysteem (één richtingsverkeer).
- Niveau 2: Inzien van specifieke Object gegeven (gekoppeld aan en specifiek Object) in een andere applicatie/informatiesysteem (één richtingsverkeer).
- Niveau 3: Periodieke data/gegevens uitwisseling tussen twee applicaties/informatiesystemen (2 richtingsverkeer). De periode dient door GBLT instelbaar te zijn (momenteel dagelijks).
- Niveau 4: Realtime data/gegevens uitwisseling tussen twee applicaties/informatiesystemen (2 richtingsverkeer).

KOUDV: Zie Secundaire kenmerken

Memo: Een veld dat wordt aangemaakt en gekoppeld kan worden aan één of een selectie van Objecten waarin een Gebruiker een willekeurige tekst (opmerkingen/notitie) kan plaatsen. Een Memo bevat naast de willekeurige tekst ook de naam van de Gebruiker die de Memo heeft aangemaakt en de datum waarop deze is aangemaakt.

Migratie: Het installeren, inrichten en overzetten van gegevens in de huidige Waarderingsapplicatie naar de Waarderingsapplicatie van Opdrachtnemer, alsmede het realiseren van de Koppelingen conform het Programma van eisen. De Migratie bestaat uit 4 stappen:

- Stap 1: Installatie Waarderingsapplicatie inclusief alle Koppelingen conform de Aanbestedingsdocumenten en de benodigde testdata door Opdrachtnemer.
- Stap 2: Inrichting van de Waarderingsapplicatie door GBLT.
- Stap 3: Test Data conversie m.b.t. het overzetten van alle Data aanwezig in de huidige Waarderingsapplicatie naar de nieuwe Waarderingsapplicatie.

- Stap 4: Overzetten (conversie) van alle Data aanwezig in de huidige Waarderingsapplicatie naar nieuwe Waarderingsapplicatie.

NCNP-bezwaren: WOZ-bezwaren welke opgesteld zijn door bedrijven die WOZ-bezwaren indienen om aanspraak te kunnen maken op de proceskostenvergoeding (no cure no pay).

Niet tijd kritisch: Er is sprake van Hinder van één of meer Ondersteunende processen.

Niet-Woning: Onroerende zaak die niet of nauwelijks (minder dan 30%) voor woondoeleinde wordt gebruikt.

Object: Een WOZ-Object of Ongebouwde percelen.

Objectafbakening: Object dat als één onroerende zaak wordt aangemerkt o.b.v. artikel 16 Wet WOZ.

Objectidentificatie: kenmerken waardoor een Object als zodanig te herkennen is.

Objectkenmerken: Een kenmerk van een Object. De Objectkenmerken bestaan uit Primaire kenmerken en Secundaire kenmerken

Objectniveau: Gegevens welke direct aan het Object zijn gelieerd en welke informatie omvatten welke het juist waarderen van Objecten en het opleggen van relevante heffingen mogelijk maakt.

Objecttype: Een door de Waarderingskamer vastgestelde viercijferige code die het type Woning of Niet-Woning aangeeft.

Ondersteunende processen: Alle processen die geen Primair proces betreffen. Ongebouwd perceel: Alle percelen of delen van percelen die als niet gebouwd zijn aangemerkt.

Patches/fixes: Een softwarepatch of –fix is een snelle reparatie van een stukje programmeercode dat is ontworpen om functionaliteitsproblemen op te lossen, de beveiliging te verbeteren en nieuwe functies toe te voegen in de waarderingsapplicatie.

Perfectief onderhoud: Het verbeteren van de prestaties van Deelprocessen, indien de prestaties lager zijn dan de norm.

Permanente marktanalyse Woningen (PMA): het verzamelen, analyseren en registreren van verkoopcijfers van Woningen. Hierbij worden de verkoopgegevens waar mogelijk aangevuld met gegevens over vraagprijzen, prijzen van nieuwbouw Woningen (VON-prijzen), etc.

Preventief onderhoud: het voorkomen van Gebreken in de Deelprocessen, dat wil zeggen door het nemen van geëigende maatregelen waarborgen dat de Deelprocessen uitgevoerd worden conform de eisen die daaraan gesteld worden in de Aanbestedingsdocumenten.

Primaire kenmerken: Fysieke kenmerken van een Object welke een Objectief c.q. meetbaar karakter hebben. In het kader van de Opdracht gaat het om minimaal de volgende Primaire kenmerken:

- Inhoud.
- Oppervlakte.

- Perceel oppervlakte.
- Bouwjaar.
- Adres.
- Type c.q. soort Object.
- Objectdelen (aanwezigheid tuinhuis, garage, dakkapel etc.).
- De registratie van de Primaire kenmerken vindt plaats op een Objectieve en uniforme wijze.

Primaire processen: De volgende Bedrijfsprocessen worden gezien als Primaire processen:

- Heffen.
- Innen.
- Waarderen
- Klantencontacten (front office).

Probleem: Een bij de Servicedesk van Opdrachtnemer gemelde situatie welke ten grondslag ligt aan (potentiële) Incidenten. Een Probleem valt onder de wijzigingscategorie Correctief onderhoud.

Productie blokkerend: De Waarderingsapplicatie is niet bereikbaar of meer dan acht (8) Gebruikers hebben geen toegang tot alle functionaliteiten van de Waarderingsapplicatie.

Productie verstorend: Eén of meer processen van de Waarderingsapplicatie en/of andere applicaties waarmee een Koppeling is, en/of Koppelingen met de Waarderingsapplicatie niet volledig kunnen worden doorlopen, en/of leiden tot foutieve gegevens in de Waarderingsapplicatie en/of andere applicatie waarmee een Koppeling is.

Referentiestelsel: Een gestructureerde verzameling Objecten met de meest representatieve in markt gerealiseerde marktgegevens. Het Referentiestelsel dient als hulpmiddel om Objecten individueel te waarderen dan wel een groep vergelijkbare Objecten op consistente wijze te waarderen.

Releases: Grote ingrijpende Wijzigingen, meerdere Updates en patches/fixes, die betrekking hebben op de Waarderingsapplicatie

SaaS: Software as a Service, vaak afgekort als SaaS, ook weleens software on demand genoemd, is software die als een online dienst wordt aangeboden. De SaaS-aanbieder zorgt voor installatie, onderhoud en beheer, de gebruiker benadert de software over het internet bij de SaaS-aanbieder.

Sectormodel WOZ: Model waarin de specificaties voor de diverse vormen van gegevensuitwisseling binnen de WOZ zijn vastgelegd.

Secundaire kenmerken: Niet-fysieke kenmerken van een Object t.o.v. (nabijgelegen) Objecten en kenmerken van de omgeving waarin het Object ligt. Secundaire kenmerken hebben een relatief karakter. In het kader van de Opdracht gaat het om minimaal de volgende Secundaire kenmerken:

- Kwaliteit.
- Onderhoudsniveau.
- Ligging (t.o.v. zon, water etc.). De registratie van de Secundaire kenmerken vindt plaats op een Objectieve en uniforme wijze.

Security updates: Aanpassingen die specifiek noodzakelijk zijn voor de beveiliging van de Waarderingsapplicatie.

Service-uren: Alle uren op Werkdagen tussen 07:30 en 22:00 uur CET.

Servicedesk: Eerste aanspreekpunt voor GBLT bij Opdrachtnemer voor vragen, meldingen van Wijzigingen etc. welke verband houden met de (technische) uitvoering van de Dienstverlening.

Single sign on: Een eenmalige inlog welke toegang verstrekt tot meerdere applicaties en resources, waaronder de Waarderingsapplicatie.

Storing: De verstoring van een proces in de Waarderingsapplicatie welke verholpen dient te worden door Correctief onderhoud.

Subject: Het natuurlijk of niet natuurlijke persoon welke eigenaar, gebruiker, dan wel bezitter van beperkt recht is van een Object en derhalve onderhevig is aan belastingverplichtingen.

Stuf: standaard uitwisselingsformaat.

Stuf-Tax: Een standaard uitwisselingsformaat voor de gegevenslevering tussen de gemeenten en de marktpartijen (softwareleveranciers en dienstverleners). Stuf-Tax bestaat uit een beschrijving van de record-lay-out, uit een procedure gebruik en uit een procedure opstellen taxatieverslag.

Taxatiemodel: model op basis van de actueel geldende waarderingsinstructie van de Waarderingskamer dat de marktgegevens en kenmerken van Objecten vergelijkt om tot een waarde te komen. Er wordt onderscheid gemaakt in de volgende typen:

- Type A: Taxatiemodellen met een groepsgewijze benadering waarbij de taxaties zijn gebaseerd op een beperkt aantal (tien of minder) onderbouwende verkoopcijfers met de verkoopcijfers in de regel ook zoveel mogelijk binnen de groep.
- Type B: Taxatiemodellen met een groepsgewijze benadering waarbij de taxaties zijn gebaseerd op meer dan tien onderbouwende verkoopcijfers met ook expliciet aandacht voor verkoopcijfers buiten de groep.
- Type C: Taxatiemodellen met een berekening gebaseerd op extern bepaalde kengetallen en waarbij de berekening van de waarde per afzonderlijk object plaats vindt.
- Type D: Taxatiemodellen met een statistische benadering. Deze modellen maken veelal gebruik van een op regressieanalyse gebaseerde benadering.

Taxatiewijzer: Een in opdracht van VNG opgesteld en op het WOZ-datacenter gepubliceerd document dat handleidingen en kengetallen bevat t.b.v. de waardering van WOZ- en Agrarische Objecten.

Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden: De technische specificaties en bijzondere voorwaarden die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

TIOX: Het centrale rekenmodel voor het toepassen van de Taxatiewijzer.

Updates: Aanpassing(en) op bestaande functionaliteit in de Waarderingsapplicatie

Uptime: Periode waarin er sprake is van minder dan vijf (5) Kleine Gebreken en geen sprake is van Grote Gebreken.

View: Een virtuele tabel welke geen Data bevat, maar met behulp van een query Data dynamisch uit een andere tabel ophaalt en weergeeft. Indien de Data in de bijbehorende tabel verandert, verandert deze ook in de View.

Voortgangsinventarisatie: Digitale vragenlijst waarmee gemeenten de kengetallen m.b.t. de voortgang van WOZ-werkzaamheden en de bereikte resultaten dient te verstrekken aan de Waarderingskamer.

Waarderen: Het vaststellen van de waarde van een Object op basis van de waarderingsvoorschriften zoals vastgesteld door de Waarderingskamer.

Waarderingsapplicatie: een gevirtualiseerde oplossing (applicatie) ten behoeve van het Waarderen conform de voorwaarden en Eisen die opgenomen zijn in de Aanbestedingsdocumenten.

Waarderingskamer: De instantie die gemeenten controleert en beoordeelt op de uitvoering van de Wet Waardering onroerende zaken (Wet WOZ).

Wijzigingen: Een bij de Servicedesk van Opdrachtnemer gemeld verzoek tot onderhoud of onderhoud op verzoek van Opdrachtnemer. De volgende types onderhoud worden onderscheiden:

- a) Preventief onderhoud.
- b) Correctief onderhoud.
- c) Adaptief onderhoud.
- d) Additief onderhoud.
- e) Perfectief onderhoud.

Woning: Onroerende zaak die in hoofzaak (voor 30% of meer) wordt gebruikt voor woondoeleinden.

WOZ-Beroep(schrift): Een beroep van een Belastingsschuldige naar aanleiding van een beslissing ten aanzien van een WOZ-Bezwaar.

WOZ-Bezwaar(schrift): Een Bezwaar van een Belastingsschuldige naar aanleiding van een opgestelde WOZ-beschikking.

WOZ-Object: Woningen of Niet-Woningen.

WOZ-voormeldingsproces: Middels een voormelding kan een belanghebbende zien op basis van welke gegevens de WOZ-waarde is vastgesteld WOZ-

Werkprocessen: Alle procesmatige werkzaamheden op het gebied van de WOZ die betrekking hebben op Objectafbakening, Objectidentificatie, Objectkenmerken, Permanente marktanalyse, modelmatige waardering en WOZ-Bezwaar- en Beroepsschriften.



gemeente- en
waterschapsbelastingen