

## Bijlage Programma van Eisen en Wensen

| Onderdeel                 | Subonderdeel                           | Subsubonderdeel | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis/Wens | Aantal punten |
|---------------------------|----------------------------------------|-----------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
| <b>1. Bedrijfsvoering</b> |                                        |                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |               |
|                           | 1.1 Algemene Administratie Belastingen |                 | 1   | De applicatie voorziet in functionaliteiten ten behoeve van het registreren c.q. administreren en beheren van natuurlijke en niet-natuurlijke personen t.b.v. de processen en producten van de applicatie, waarbij personen verschillende rollen kunnen hebben en zowel binnen- als buiten gemeentelijk gevestigd kunnen zijn. | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 2   | De applicatie voorziet in functionaliteiten voor het registreren c.q. administreren en beheren van authentieke en niet-authentieke adressen (inclusief kadastrale gegevens) t.b.v. belastingobjecten en subjecten, waarbij subjecten meerdere adressen kunnen hebben met hiërarchie.                                           | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 3   | Bij het object kunnen kadastrale gegevens geregistreerd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 4   | Het berekenen van het op te leggen bedrag, gebaseerd op de vastgelegde grondslag, kan op basis van vaste bedragen, staffels en schijven, met vaste bedragen en percentages van de grondslag.                                                                                                                                   | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 5   | De applicatie ondersteunt een vast en variabele tariefsopbouw en grondslagbepaling voor alle typen belastingen en rechten die de gemeente Gooise Meren uitvoert.                                                                                                                                                               | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 6   | Per subject kan per heffing soort een heffingsgrondslag worden vastgelegd, bijvoorbeeld het aantal overnachtingen bij toeristenbelasting.                                                                                                                                                                                      | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 7   | Bij het object moeten de WOZ gegevens geregistreerd kunnen worden (opgesplitst in grond en opstal - inclusief %).                                                                                                                                                                                                              | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 8   | De applicatie biedt de mogelijkheid aan de opdrachtgever om zelf combinaties van heffingssoorten te definiëren in het kohier.                                                                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 9   | Bij subjecten kunnen zaaknummers geregistreerd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 10  | De applicatie voldoet aan het uitgangspunt van eenmalige registratie van gegevens, meervoudig gebruik bij andere schermen.                                                                                                                                                                                                     | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 11  | De applicatie is in staat om bij mutaties bij subjecten en objecten de gevolgen t.b.v. vermindering of (aanvullende) aanslagoplegging automatisch door te rekenen.                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 12  | Objectinformatie is eenduidig en eenvoudig te raadplegen en aan te passen (zoveel als mogelijk geclusterd, met overzicht van de verschillende belastingsoorten - rekening houdend met de beperkingen vanuit de Basisregistraties).                                                                                             | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 13  | Subjectinformatie is eenduidig en eenvoudig te raadplegen en aan te passen (zoveel als mogelijk geclusterd, met overzicht van de verschillende belastingsoorten - rekening houdend met de beperkingen vanuit de Basisregistraties).                                                                                            | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 14  | De applicatie is in staat adhoc aanslagen te genereren.                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 15  | De applicatie voorziet in het vastleggen van de historie van gegevens uitgaande van de wettelijke bepalingen zoals LV WOZ waarbij gegevens met ingang van kalenderjaar 2011 (dus de WOZ-waarden na waarde peildatum 1 januari 2011) opgenomen zijn de nieuwe belastingapplicatie.                                              | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 16  | In de belastingapplicatie is zichtbaar welke medewerker de verschillende onderdelen van het proces heeft uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                           | Eis      |               |
|                           |                                        |                 | 17  | De applicatie heeft de mogelijkheid om het vier-ogenprincipe toe te passen, waarbij de behandelaar ongelijk is aan degene die gaat fatteren. (behandelaar ≠ fiatteur)                                                                                                                                                          | Eis      |               |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|--------------|-----------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |              |                 | 18  | De applicatie ondersteunt verschillende werkvoorraad schermen, waaruit de medewerker de taken kan uitvoeren.                                                                                                                                                                                                                               | Eis      |               |
|           |              |                 | 19  | Ook bij 30 gelijktijdige actieve gebruikers is geen verschil in performance waarneembaar t.o.v. een situatie waarin maar 1 actieve gebruiker is ingelogd.                                                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                 | 20  | De applicatie is in staat bij het verlaten van een scherm te controleren of de verplichte velden zijn gevuld en als gevolg daarvan aan te geven als verplichte gegevens ontbreken.                                                                                                                                                         | Eis      |               |
|           |              |                 | 21  | De applicatie heeft de mogelijkheid om een workflow in te richten voor een bepaald proces bijvoorbeeld kwijtschelding.                                                                                                                                                                                                                     | Eis      |               |
|           |              |                 | 22  | Gegevens kunnen integraal worden opgevraagd, in ieder geval op basis van de volgende zoekmogelijkheden: naam, adres, BSN, RSIN, subjectnummer, objectnummer, KvK-nummer, postcode/huisnummer.                                                                                                                                              | Eis      |               |
|           |              |                 | 23  | In de applicatie kun je zoeken op grafnummer. Geef aan hoe dit kan.                                                                                                                                                                                                                                                                        | Wens     | 5             |
|           |              |                 | 24  | De applicatie biedt zoekfunctionaliteit op basis van wildcards.                                                                                                                                                                                                                                                                            | Eis      |               |
|           |              |                 | 25  | Tijdens het draaien van de productieprocessen zijn en blijven de gegevens raadpleegbaar en indien van toepassing ook te muteren, zonder performanceverlies.                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|           |              |                 | 26  | Gebruikershandleidingen en helpfuncties dienen binnen de applicatie beschikbaar te zijn. Deze HELP functie worden bij elke update bijgewerkt.                                                                                                                                                                                              | Eis      |               |
|           |              |                 | 27  | De capaciteit voor gegevensverwerking van de applicatie is voldoende voor een gemeente van meer dan 60.000 inwoners                                                                                                                                                                                                                        | Eis      |               |
|           |              |                 | 28  | Het belastingensysteem kan zowel onroerende zaken als roerende zaken verwerken.                                                                                                                                                                                                                                                            | Eis      |               |
|           |              |                 | 29  | De applicatie heeft de mogelijkheid om een aanslag digitaal versleuteld te versturen naar een belastingplichtige via Zivver. Geef aan hoe dit kan in de applicatie.                                                                                                                                                                        | Wens     | 5             |
|           |              |                 | 30  | De applicatie biedt de mogelijkheid om aan de objecten een foto van het object toe te voegen door de medewerker.                                                                                                                                                                                                                           | Wens     | 5             |
|           |              |                 | 31  | Mogelijkheid om printopdrachten naar DataB te versturen                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|           |              |                 | 32  | Elke user moet de applicatie minimaal 3 keer naast elkaar kunnen draaien, waarbinnen het pakket volledig functioneert.                                                                                                                                                                                                                     | Eis      |               |
|           |              |                 | 33  | Alle verhuizingen die vanuit het BRP komen moeten in de applicatie automatisch worden verwerkt en de belasting moet per tijdvak worden belast:<br>- Verhuizing naar Gooise Meren: nieuwe belastingplicht.<br>- Verhuizing uit Gooise Meren: automatisch einddatum belastingplicht invoeren.<br>- Verhuizen binnen Gooise Meren: handhaven. | Eis      |               |
|           |              |                 | 34  | Geef aan hoe printen in de applicatie werkt, voor zowel bulk als individuele brieven. Geef een duidelijke beschrijving van het proces.                                                                                                                                                                                                     | Wens     | 15            |
|           |              |                 | 35  | De applicatie kan brieven generen op basis van briefsjablonen. De briefsjablonen dienen zelf aangepast te kunnen worden door de opdrachtgever.                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |              |                 | 36  | 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 zijn doorgevoerd.                                                                                                                                        | Eis      |               |
|           |              |                 | 37  | De applicatie biedt de mogelijkheid om de tarieven zelf in te richten voor nieuwe belastingjaar.                                                                                                                                                                                                                                           | Eis      |               |
|           |              |                 | 38  | Alle gegenereerde documenten binnen de applicatie moeten ten alle tijden redigeerbaar zijn. Laat zien hoe dit binnen de applicatie werkt.                                                                                                                                                                                                  | Wens     | 10            |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel         | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|--------------|-------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           | 1.2 Heffen   | 1.2.1 Algemeen          | 39  | In de applicatie de mogelijkheid om mail te versturen naar een subject. Deze mail wordt opgeslagen bij het subject. Geef aan wat de mogelijkheden zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Wens     | 5             |
|           |              |                         | 40  | Geef aan of de applicatie een querybuilder heeft voor alle gebruikers waarmee gegevens geëxporteerd kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | wens     | 10            |
|           |              |                         | 41  | De waarderingsmodule en belastingmodule zijn geïntegreerd in één applicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |              |                         | 42  | De applicatie ondersteunt, conform de desbetreffende afzonderlijke verordeningen van de gemeente Gooise Meren binnen de wettelijke kaders, de heffing van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onroerende en roerende zaakbelastingen</li> <li>- Afvalstoffenheffing</li> <li>- Rioolheffing</li> <li>- Precariobelasting</li> <li>- Toeristenbelasting</li> <li>- Reclamebelasting</li> <li>- Marktgeden</li> <li>- grafrechten</li> <li>- Parkeerbelasting</li> <li>- leges</li> <li>- en voorziet bij toekomstige nieuwe (lokale) belastingen en rechten in de ondersteuning daarvan.</li> </ul> | Eis      |               |
|           |              |                         | 43  | De applicatie ondersteunt een extra regel bij n.a.v. gegevens van het subject voor het versturen van aanslagen/leges (Bijvoorbeeld t.a.v. en/of buitenlandse adressen). Geef aan hoe dit kan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Wens     | 10            |
|           |              |                         | 44  | De applicatie kan subjecten ontdubbelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eis      |               |
|           |              |                         | 45  | De applicatie kan automatische een geplande verminderingen run opstarten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eis      |               |
|           |              |                         | 46  | Eén applicatie voor heel Belastingen waar zowel objecten als subjecten worden getoond en waar vanuit kan worden gemuteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Eis      |               |
|           |              |                         | 47  | De applicatie geeft de exacte weergave van alle documenten die verstuurd zijn aan de burger/ondernemers rechtstreeks of via DataB. Geef aan hoe dit kan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | wens     | 10            |
|           |              |                         | 48  | De applicatie slaat notities op bij een object of subject, waarbij alle medewerkers deze notities kunnen raadplegen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | wens     | 10            |
|           |              |                         | 49  | Binnen de applicatie kun je stappen terug zetten in het proces zonder informatie te verliezen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | wens     | 10            |
|           |              |                         | 50  | De applicatie vult automatisch de grondslagen in bij nieuwe objecten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|           |              |                         | 51  | De mogelijkheid om informatie uit outlook of zaaksysteem te koppelen aan een object/subject.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |              |                         | 52  | In verband met controle accountant wil opdrachtgever de mogelijkheid hebben om aan te geven dat een medewerker een controle heeft uitgevoerd. Dit willen we ook d.m.v. een rapportage kunnen opvragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | wens     | 5             |
|           |              |                         | 53  | De mogelijkheid foto's (reclame-uitingen) direct te koppelen aan het object.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |              |                         | 54  | De applicatie ondersteunt negatieve bedragen bij aanslagen waarbij het eindbedrag negatief is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis      |               |
|           |              |                         | 55  | De mogelijkheid om direct foto's uit Byspy te koppelen aan objecten. Geef aan hoe dit kan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | wens     | 5             |
|           |              |                         | 56  | De applicatie kan de rappelbrieven automatisch versturen. Geef aan dit kan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | wens     | 10            |
|           |              | 1.2.2 Precariobelasting | 57  | Het proces rondom precariobelasting moet in de applicatie afgehandeld kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Eis      |               |
|           |              |                         | 58  | De applicatie is in staat om aparte kohieren te draaien t.b.v. precariobelasting (los van gecombineerde aanslag).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis      |               |
|           |              |                         | 59  | De applicatie is in staat precariobelasting te registreren op subjectniveau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel                                                             | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                 | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |              | 1.2.3 Reclamebelasting                                                      | 60  | Het proces reclamebelasting moet in de applicatie afgehandeld kunnen worden.                                                                                                                                                 | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 61  | De applicatie moet foto's kunnen toevoegen op objectniveau                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 62  | De applicatie is in staat om reclamebelasting bij aanslagoplegging op te nemen in de gecombineerde aanslag.                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 63  | De applicatie is in staat om de Reclamebelasting te heffen op subjectniveau.                                                                                                                                                 | Eis      |               |
|           |              | 1.2.4 Rioolheffing                                                          | 64  | Het proces rondom rioolheffing moet in de applicatie afgehandeld kunnen worden.                                                                                                                                              | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 65  | De applicatie is in staat om rioolheffing bij aanslagoplegging op te nemen in de gecombineerde aanslag.                                                                                                                      | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 66  | De applicatie is in staat om rioolheffing te registreren op object met daarbij een onderscheid in vast bedrag en variabel bedrag                                                                                             | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 67  | De applicatie biedt de mogelijkheid om het waterverbruik bestand van Waterleiding Noord-Holland (PWN) in te lezen op basis objectnummer en verbruik. Geef aan hoe dit kan.                                                   | wens     | 10            |
|           |              |                                                                             | 68  | Rioolheffing voor eigenaren woningen en gebruikers niet-woningen moet in de applicatie ingericht kunnen worden                                                                                                               | Eis      |               |
|           |              | 1.2.5 Toeristenbelasting                                                    | 69  | Het proces rondom toeristenbelasting moet in de applicatie afgehandeld kunnen worden.                                                                                                                                        | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 70  | De applicatie is in staat om een lijst te genereren van alle subjecten die toeristenbelastingplichtig zijn.                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 71  | De applicatie is in staat via automatische briefgeneratie een standaard brief op te stellen per subject t.b.v. toeristenbelasting waarbij subject specifieke informatie automatisch wordt meegenomen.                        | wens     | 5             |
|           |              | 1.2.6 OZB                                                                   | 72  | Het proces rondom OZB moet in de applicatie afgehandeld kunnen worden.                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 73  | De applicatie is in staat om ozb bij aanslagoplegging op te nemen in de gecombineerde aanslag.                                                                                                                               | Eis      |               |
|           |              | 1.2.7 Afvalstoffenheffing                                                   | 74  | Het proces rondom afvalstoffenheffing (vaste tarieven) moet in de applicatie afgehandeld kunnen worden.                                                                                                                      | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 75  | De applicatie is in staat om afvalstoffenheffing bij aanslagoplegging op te nemen in de gecombineerde aanslag.                                                                                                               | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 76  | De applicatie is in staat om afvalstoffenheffing te registreren op object.                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 77  | Bij verhuizing via het BRP is de applicatie in staat om de gevolgen te onderkennen van verhuizing van en naar Gooise Meren én het binnen Gooise Meren verhuizen                                                              | Eis      |               |
|           |              | 1.2.8 Marktgelden                                                           | 78  | Het proces rondom marktgelden moet in de applicatie afgehandeld kunnen worden.                                                                                                                                               | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 79  | De applicatie is in staat om aparte kohieren te draaien t.b.v. marktgelden (los van gecombineerde aanslag).                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 80  | De applicatie is in staat om marktgelden te registreren op subjectniveau.                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|           |              | 1.2.9 Parkeer belasting                                                     | 81  | De applicatie kan bestanden inlezen van type Eltrapol 3plus en maakt dan op basis van de koppeling met RDW bij het juiste subject een vordering aan.                                                                         | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 82  | Indien het subject niet aanwezig is in de applicatie dan dient deze automatisch opgevoerd te worden en eventuele ontbrekende gegevens worden automatisch aangevuld middels de beschikbare koppelingen. Geef aan het dit kan? | Wens     | 10            |
|           |              | 1.2.10 Duplicaat aanslagoplegging (Adhoc, kopie en vervangende vorderingen) | 83  | De applicatie moet in staat zijn kopieën van aanslagen te maken met behoud van dagtekening.                                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 84  | De applicatie moet in staat zijn kopieën van aanslagen te maken met aanpassing van dagtekening.                                                                                                                              | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 85  | De applicatie dient bij een vervangende vordering automatisch opnieuw de termijnen te bepalen.                                                                                                                               | Eis      |               |
|           |              |                                                                             | 86  | De applicatie dient automatisch een brief te genereren bij een adhoc/kopie/vervangende vordering.                                                                                                                            | Wens     | 5             |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel                   | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                     | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|--------------|-----------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |              | 1.2.11 Grafrechten                | 87  | De applicatie heeft een koppeling met de Uitvaartsuite om de grafrechten automatisch op te voeren bij het subject. Geef aan hoe dit kan.                                                                                                         | Wens     | 10            |
|           |              |                                   | 88  | De applicatie moet onderhoud rechten graven kunnen opleggen in de gecombineerde aanslag.                                                                                                                                                         | Eis      |               |
|           |              |                                   | 89  | De applicatie biedt de mogelijkheid om te zoeken op grafnummer.                                                                                                                                                                                  | Wens     | 5             |
|           |              |                                   | 90  | De applicatie heeft de mogelijkheid om de grafrechten automatisch te verminderen indien het graf is opgezegd.                                                                                                                                    | Wens     | 5             |
|           |              | 1.2.12 Ad hoc WOZ beschikking     | 91  | Bij een adhoc WOZ beschikking kan een reden opgegeven worden in het systeem (beschikking op verzoek ofwel beschikking voor een medebelanghebbende).                                                                                              | Eis      |               |
|           | 1.3 Innen    | 1.3.1 Algemeen                    | 92  | De applicatie kan herinneringen, aanmaningen en postdwangbevelen draaien.                                                                                                                                                                        | Eis      |               |
|           |              |                                   | 93  | De applicatie voegt automatisch de invorderingskosten toe aan het aanslagbedrag.                                                                                                                                                                 | Eis      |               |
|           |              |                                   | 94  | De gebruiker moet kunnen aangeven op welke aanslag een notitie betrekking heeft bij het vastleggen van de notitie. Geef aan hoe dit kan.                                                                                                         | wens     | 5             |
|           |              |                                   | 95  | De applicatie ondersteunt betalingsregelingen.                                                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|           |              |                                   | 96  | De applicatie kan rapportages genereren met openstaande posten en openstaande kwijtscheldingverzoeken                                                                                                                                            | Eis      |               |
|           |              |                                   | 97  | Binnen de applicatie kan de opdrachtgever zelf de invorderingskosten en normbedragen instellen.                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                                   | 98  | De omschrijving en het kenteken behorende bij de aanslagregels dienen ook op de herinnering, aanmaning en dwangbevel te staan.                                                                                                                   | Wens     | 10            |
|           |              |                                   | 99  | De applicatie ondersteunt publiek belastingen en privaatrecht vorderingen.                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|           |              |                                   | 100 | De applicatie biedt de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen voor meerdere aanslagen en de mogelijkheid om dit in 1 brief te zetten.                                                                                                  | wens     | 5             |
|           |              | 1.3.2 Automatische Kwijtschelding | 101 | De applicatie moet automatisch de bestanden maken die aangeleverd kunnen worden aan het Inlichtingenbureau.                                                                                                                                      | Eis      |               |
|           |              |                                   | 102 | De mogelijkheid om het teruggekomen bestand van het Inlichtingen in te zien en eventueel aan te passen.                                                                                                                                          | Eis      |               |
|           |              |                                   | 103 | De applicatie kan het teruggekomen bestand van het Inlichtingenbureau inlezen en automatisch afboeken van aanslagen en de daarbij behorende correspondentie(uitspraak), eventueel systeem verrijken met aanvullende gegevens Inlichtingenbureau. | Eis      |               |
|           |              |                                   | 104 | De applicatie controle bij het toewijzen van de kwijtschelding door het Inlichtingenbureau of het subject een eigen woning heeft. Geef aan hoe de applicatie dit laat zien.                                                                      | Wens     | 10            |
|           |              |                                   | 105 | De applicatie kan in bulk de belemmerings- en toewijzingsbrieven afdrukken van de verwerkte kwijtscheldingsverzoeken.                                                                                                                            | Eis      |               |
|           |              | 1.3.3 Gewone kwijtschelding       | 106 | De applicatie biedt de mogelijkheid om handmatig kwijtscheldingverzoek in te boeken met mogelijkheid om documenten te koppelen.                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                                   | 107 | De applicatie biedt de mogelijkheid om voor meerdere jaren een kwijtscheldingsverzoek in één keer te verwerken inclusief bijbehorende brieven. Geef aan wat de mogelijkheden hier zijn.                                                          | Wens     | 10            |
|           |              |                                   | 108 | De applicatie kan de opgelegde invorderingskosten vermelden op de beschikkingsbrief.                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |              |                                   | 109 | Voor ingediende kwijtscheldingsverzoeken automatisch uitstel van betaling verlenen.                                                                                                                                                              | Eis      |               |
|           |              |                                   | 110 | De applicatie biedt een rekentool om te bepalen of een verzoek tot kwijtschelding toe te kennen, af te wijzen of gedeeltelijk toe te kennen.                                                                                                     | Eis      |               |
|           |              |                                   | 111 | De applicatie is in staat om een overzicht te genereren van de nog af te handelen kwijtscheldingsverzoeken.                                                                                                                                      | Eis      |               |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel            | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                    | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|--------------|----------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |              |                            | 112 | De applicatie kan kwijtscheldingsverzoeken registreren, behandelen en verwerken.                                                                                                                                | Eis      |               |
|           |              |                            | 113 | De applicatie is in staat om bij het inboeken van een kwijtscheldingsverzoek geautomatiseerd uitstel van betaling te verlenen.                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                            | 114 | De applicatie is in staat om een automatische check op de aanwezigheid van een dwangbevel uit te voeren (plus signalering).                                                                                     | Eis      |               |
|           |              |                            | 115 | De applicatie dient automatisch een brief te genereren (ontvangstbevestiging, ontbrekende informatie, uitspraakbrief).                                                                                          | Eis      |               |
|           |              |                            | 116 | De applicatie is in staat om automatisch de hoogte van de kwijtschelding (gebaseerd op normen) te berekenen.                                                                                                    | Eis      |               |
|           |              |                            | 117 | De applicatie kan de volgende acties uitvoeren: administratief beroep op uitspraak kwijtschelding: ontvangstbevestiging, blokkade aanslag, opnieuw behandelen berekening, beschikking en verwerking in systeem. | Eis      |               |
|           |              |                            | 118 | De applicatie kan overzichten kwijtschelding per beschikkingssoort met bedragen en aanslagnummers, ook de afgewezen verzoeken genereren. Deze overzichten naar Excel kunnen overhalen.                          | Eis      |               |
|           |              |                            | 119 | Retour gekomen correspondentie dient bij de aanslag opgeslagen te kunnen worden.                                                                                                                                | Eis      |               |
|           |              |                            | 120 | De applicatie ondersteunt vermindering op kwijtschelding, verminderings zijn zichtbaar op de restitutielijst. Uitbetaling wordt geblokkeerd in geval van vermindering.                                          | Eis      |               |
|           |              |                            | 121 | Opdrachtgever kan normbedragen kwijtschelding (per halfjaar) zelf aanpassen.                                                                                                                                    | Eis      |               |
|           |              |                            | 122 | De applicatie slaat de berekening van de kwijtschelding en beschikkingsbrief bij de aanslag/subject op.                                                                                                         | Eis      |               |
|           |              | 1.3.4 Verwerken betalingen | 123 | De applicatie kan de ontvangen bedragen en betalingen (bankrekeningnummer en betalingskenmerk) koppelen aan de aanslagnummers. Inclusief stornoboeking en i-dealbetalingen.                                     | Eis      |               |
|           |              |                            | 124 | De applicatie kan automatisch kleine bedragen afboeken voor een vooringesteld bedrag.                                                                                                                           | Eis      |               |
|           |              |                            | 125 | De applicatie kan terugbetalingen doen.                                                                                                                                                                         | Eis      |               |
|           |              |                            | 126 | Bankmutaties kunnen geautomatiseerd verwerkt worden, ongeacht het aantal posten.                                                                                                                                | Eis      |               |
|           |              |                            | 127 | De applicatie maakt een controle verslag van het ingelezen bank bestand waarin wordt aangegeven of de betaling is verwerkt. Geef aan welke controles worden uitgevoerd en geef hiervan een voorbeeld.           | wens     | 5             |
|           |              |                            | 128 | In de applicatie kun je betalingen raadplegen.                                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              | 1.3.5 Aanmaning            | 129 | De applicatie is in staat om aanmaningenrun gebaseerd op een minimaal openstaand bedrag te kunnen aanmaken en te verwerken.                                                                                     | Eis      |               |
|           |              |                            | 130 | De applicatie is in staat om herinneringenrun gebaseerd op een specifiek openstaand bedrag te kunnen aanmaken en te verwerken.                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                            | 131 | Verzameling aanmaningen moet als bestand voor externe drukker zowel als bestand voor intern afdrucken aangemaakt kunnen worden.                                                                                 | Eis      |               |
|           |              |                            | 132 | De applicatie is in staat om aanmaningen af te voeren en te verwijderen.                                                                                                                                        | Eis      |               |
|           |              |                            | 133 | De applicatie is in staat om adhoc aanmaningen aan te maken.                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|           |              |                            | 134 | De applicatie is in staat tot het genereren van herinneringsbrieven bij openstaand bedragen (met name wanneer het een bepaald 'X €' is).                                                                        | Eis      |               |
|           |              | 1.3.6 Dwangbevelen         | 135 | De applicatie kan een bestand aanleveren hernieuwde bevelen voor de deurwaarder.                                                                                                                                | Eis      |               |
|           |              |                            | 136 | De applicatie is in staat tot het versturen van dwangbevelen uit te voeren.                                                                                                                                     | Eis      |               |
|           |              |                            | 137 | De applicatie is in staat om een dwangbevelenrun aan te maken.                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                            | 138 | De applicatie is in staat om een dwangbevelenrun te betekenen (opvoeren kosten).                                                                                                                                | Eis      |               |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel                             | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                            | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|--------------|---------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |              |                                             | 139 | De applicatie is in staat om een automatisch bestand voor een externe partij (grote & kleine batches) – t.b.v. een dwangbevelbestand te genereren.                                      | Eis      |               |
|           |              |                                             | 140 | De applicatie is in staat om een minimaal aanslagbedrag tot versturen dwangbevel aan te houden.                                                                                         | Eis      |               |
|           |              |                                             | 141 | De applicatie is in staat om dwangbevelen af te voeren en te verwijderen.                                                                                                               | Eis      |               |
|           |              |                                             | 142 | De applicatie kan Info delingsverzoek coördinerende deurwaarder versturen. Document registreren in de applicatie en achter aanslag documenteren.                                        | Eis      |               |
|           |              |                                             | 143 | De applicatie kan alle bijbehorende correspondentie over het dwangbevel bij de aanslag registreren.                                                                                     | Eis      |               |
|           |              | 1.3.7 Hernieuwde dwangbevelen               | 144 | De applicatie is in staat een bestand te generen met hernieuwde dwangbevelen t.b.v. de externe deurwaarder.                                                                             | Eis      |               |
|           |              | 1.3.8 Loonvordering                         | 145 | De applicatie is in staat om loonvorderingen op te leggen en de bijbehorende brieven te genereren. Geef aan hoe dit kan in de applicatie.                                               | Wens     | 10            |
|           |              | 1.3.9 Schuldhulpverlening (faillissementen) | 146 | De applicatie is in staat om een overzicht te genereren van de openstaande posten per subject.                                                                                          | Eis      |               |
|           |              |                                             | 147 | De applicatie heeft de mogelijkheid om per categorie schuldsaneringstrajecten (Wettelijke schuldsanering Natuurlijke personen (WSNP), MSNP & Faillissementen) procedures in te richten. | Eis      |               |
|           |              |                                             | 148 | De applicatie is in staat om geautomatiseerd een brief met openstaande posten te genereren.                                                                                             | Eis      |               |
|           |              |                                             | 149 | De applicatie is in staat om geautomatiseerd een check te doen en een melding te geven bij dwangbevel + opschorting bij aanmelden schuldsanering.                                       | Eis      |               |
|           |              |                                             | 150 | De applicatie ondersteunt het insolventieregister.                                                                                                                                      | Wens     | 5             |
|           |              | 1.3.10 Procedure Storno Verwerking          | 151 | De applicatie is in staat om geautomatiseerd te controleren op storno's (inclusief aantal mislukte automatische incasso's).                                                             | Eis      |               |
|           |              |                                             | 152 | De applicatie is in staat geautomatiseerde brieven te genereren t.b.v. de eerste, tweede & derde storno.                                                                                | Eis      |               |
|           |              |                                             | 153 | De applicatie is in staat na het genereren en afhandelen van de derde stornobrief de automatische incasso / machtiging automatisch in te trekken.                                       | Eis      |               |
|           |              | 1.3.11 Rente                                | 154 | De applicatie is in staat om geautomatiseerd te controleren op te innen rentebeslikkingen.                                                                                              | Wens     | 5             |
|           |              |                                             | 155 | De applicatie is in staat om geautomatiseerd een rentebrief te genereren.                                                                                                               | Wens     | 5             |
|           |              |                                             | 156 | De applicatie is in staat om geautomatiseerd te controleren op nog niet betaalde rentebeslikkingen.                                                                                     | Wens     | 5             |
|           |              | 1.3.12 Verwerken dubieuze debiteuren        | 157 | In het hele invorderingstraject de keuze hebben voor het verklaren van oninbaar ja/nee.                                                                                                 | Eis      |               |
|           |              |                                             | 158 | Geef aan hoe in de applicatie vorderingen oninbaar verklaart over meerdere belastingjaren, belastingsoorten en oninbare redenen. Beschrijf het hele proces zo duidelijk mogelijk.       | Wens     | 10            |
|           |              | 1.3.13 Journaliseren                        | 159 | De applicatie is in staat te koppelen met financiële huishouding d.m.v. een journaliseringsprocedure.                                                                                   | Eis      |               |
|           |              |                                             | 160 | Geef aan op welke momenten de journaliseringsprocedure gestart kan worden en wat de voorwaarden zijn. Geef ook aan tot welk tijdstip de mutaties worden meegenomen.                     | wens     | 10            |
|           |              | 1.3.14 Automatische Incasso                 | 161 | De applicatie heeft de mogelijkheid tot het draaien en verwerken van de automatische incasso.                                                                                           | Eis      |               |
|           |              |                                             | 162 | De applicatie heeft de mogelijkheid tot wijzigen, intrekken en afgeven van een machtiging.                                                                                              | Eis      |               |
|           |              |                                             | 163 | De applicatie heeft de mogelijkheid tot het verwerken van machtigingen automatische incasso.                                                                                            | Eis      |               |
|           |              |                                             | 164 | De applicatie heeft de mogelijkheid om meerdere incasso momenten in te stellen.                                                                                                         | wens     | 10            |
|           |              |                                             | 165 | De applicatie ondersteunt één subject met meerdere rekeningnummers/IBAN voor automatische incasso(bij aanslagen zakelijk/privé).                                                        | Wens     | 5             |
|           |              |                                             | 166 | In de applicatie moeten het aantal (maandelijks) termijnen voor incasso ingesteld kunnen worden.                                                                                        | Eis      |               |
|           |              |                                             | 167 | De mogelijkheid om bij een automatisch incasso aan te geven dat het in 1 termijn betaald wordt. Geef aan hoe dit kan?                                                                   | wens     | 10            |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel | Nr.          | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis/Wens                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Aantal punten |  |
|-----------|--------------|-----------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--|
|           |              | 1.3.15 Batchrun | 168          | De applicatie kan batch herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen en hernieuwde bevelen terugdraaien.                                                                                                                                                                                                 | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |  |
|           | 1.4 BAG/WOZ  |                 | 169          | De applicatie is in staat met BAG object ID nummers te werken.                                                                                                                                                                                                                                       | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |  |
|           |              |                 | 170          | De applicatie beschikt over een BAG-WOZ koppeling.                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |  |
|           |              |                 | 171          | De applicatie is in staat lijsten te generen t.b.v. objecten en subjecten:<br>- Actuele objecten zonder subject<br>- Actuele objecten gekoppeld aan actuele subjecten<br>- Te taxeren objecten in aanbouw<br>- Te taxeren opgeleverde objecten<br>- Te taxeren gemuteerde objecten.                  | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |  |
|           |              |                 | 172          | De applicatie is in staat WOZ objecten te creëren met bijbehorende gegevens (waaronder oppervlak perceel (m2), oppervlak object (m2), gebruikersoppervlak (m2), pandvlak, overzicht mutaties).                                                                                                       | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |  |
|           |              |                 | 173          | Bij verkoop / filiatie is het in de applicatie mogelijk om objecten te koppelen aan subjecten (beiden vanuit de basisregistraties).                                                                                                                                                                  | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |  |
|           |              |                 | 174          | De applicatie is in staat per object een taxatieverslag te genereren.                                                                                                                                                                                                                                | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |  |
|           |              |                 | 175          | In de applicatie is het mogelijk om bij objecten statusinformatie omtrent verbouw en nieuwbouw te registreren.                                                                                                                                                                                       | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |  |
|           |              |                 | 176          | In deze applicatie is het mogelijk om gebruiksdoelen uit de BAG te kunnen uitlezen.                                                                                                                                                                                                                  | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |  |
|           |              |                 | 177          | In deze applicatie is het mogelijk om de gebruiksoppervlakten te wijzigen.                                                                                                                                                                                                                           | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |  |
|           |              |                 | 178          | In de applicatie is het mogelijk om een werkvoorraad te benaderen waarin alle BAG-relevante wijzigingen/mutaties, inclusief toelichting, zijn te verwerken (koppelvlak BAG).                                                                                                                         | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |  |
|           |              |                 | 179          | Geef aan in hoeveel klikken de oppervlakte van een deelobject gewijzigd kan worden.                                                                                                                                                                                                                  | wens                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10            |  |
|           |              |                 | 180          | Geef aan in hoeveel klikken het Record 25 veld kan worden gevuld.                                                                                                                                                                                                                                    | wens                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10            |  |
|           |              |                 | 181          | Is het mogelijk om in de luchtfoto objecten te selecteren en deze daarna te kunnen muteren. Geef aan hoe dit kan.                                                                                                                                                                                    | wens                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10            |  |
|           |              |                 | 182          | Is het mogelijk om met 1 klik naar het aanliggende object te gaan en tegelijk wordt het visueel gemaakt. Geef aan hoe dit kan.                                                                                                                                                                       | Wens                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5             |  |
|           |              |                 | 183          | Geef aan hoe je bulkverwerkingen van nieuwe WOZ-objecten in de belastingapplicatie kunt uitvoeren. Geef aan hoe dit kant?                                                                                                                                                                            | wens                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5             |  |
|           |              |                 | 184          | BAG mutatie van alle object moeten binnen 5 minuut zichtbaar zijn in ons Belastingpakket.                                                                                                                                                                                                            | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |  |
|           |              |                 | 185          | Beschrijf hoe een relaties tussen sluimerende WOZ-objecten en reële objecten gemaakt worden.                                                                                                                                                                                                         | wens                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5             |  |
|           |              |                 | 186          | Geef aan of de totale GO-oppervlakte van een object weergegeven wordt op het objectenschermb (overzicht). De totale GO-oppervlakte is het 1100 deel samen met alle deelobjecten die gekoppeld zijn aan het 1100 deel (exclusief grond). Geef ook aan of de BAG oppervlakte te zien is op het scherm. | wens                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10            |  |
|           |              |                 | 187          | Heeft de applicatie ook BAG – WOZ verschil Gebruiksoppervlakte signalering rapportage.                                                                                                                                                                                                               | wens                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10            |  |
|           |              |                 | 188          | Ongekoppelde BAG-objecten lijst, waar vanuit je direct kunt muteren en objecten kunt creëren.                                                                                                                                                                                                        | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |  |
|           |              |                 | 189          | Hoe laat de applicatie zien op het scherm dat een deelobject is gemuteerd of is toegevoegd. Geef aan hoe?                                                                                                                                                                                            | wens                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10            |  |
|           |              |                 | 1.5 Kadaster | 190                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | De BRK-verwerking kent een zo volledig mogelijk geautomatiseerde en logische opeenvolging van stappen waarbij iedere stap gepaard gaat met duidelijke uitval- en correctieoverzichten. Aan de hand van deze overzichten kan de gebruiker, zonder tussenkomst van de leverancier, de situatie herstellen | Eis           |  |



Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|--------------|-----------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |              |                 |     | tot een juiste kadastrale situatie conform werkelijkheid en eigen wens. De uitzonderingen moeten goed of automatisch worden verwerkt.                                                                                                                                                        |          |               |
|           |              |                 | 191 | De relaties tussen de oorspronkelijke kadastrale gegevens en de gemeentelijke vertaling hiervan dient voor medewerkers raadpleegbaar, muteerbaar en verwijderbaar te zijn.                                                                                                                   | Eis      |               |
|           |              |                 | 192 | Binnen de applicatie zijn perceelsplitsingen en -samenvoegingen zichtbaar en kan een volledige filiatieketting van percelen en deelpercelen historisch worden getoond.                                                                                                                       | Eis      |               |
|           |              |                 | 193 | Het is mogelijk een kadastraal uittreksel aan te maken.                                                                                                                                                                                                                                      | Eis      |               |
|           |              |                 | 194 | Mutaties dienen ook in bulk voor meerdere objecten tegelijk verwerkt te kunnen worden.                                                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|           |              |                 | 195 | Mutaties dienen ook in bulk voor meerdere deelobjecten tegelijk verwerkt te kunnen worden.                                                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|           |              |                 | 196 | De applicatie ondersteunt BRK 2.0.                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis      |               |
|           | 1.6 Bezwaren |                 | 197 | De applicatie is in staat om bezwaarschriften conform wettelijke eisen te kunnen afhandelen.                                                                                                                                                                                                 | Eis      |               |
|           |              |                 | 198 | De applicatie ondersteunt standaard tekstblokken voor het afhandelen van bezwaren.                                                                                                                                                                                                           | Eis      |               |
|           |              |                 | 199 | De applicatie is in staat om bezwaarschriften ambtshalve te kunnen afhandelen.                                                                                                                                                                                                               | Eis      |               |
|           |              |                 | 200 | De applicatie heeft de mogelijkheid om de WOZ-waarde ambtshalve zowel te verhogen als te verlagen.                                                                                                                                                                                           | Eis      |               |
|           |              |                 | 201 | De applicatie heeft de mogelijkheid om bezwaren te kunnen koppelen aan aanslagbiljetnummer - aanslagregel.                                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|           |              |                 | 202 | Het dossierbeheer van de applicatie wordt zaaksgewijs ingericht, gekoppeld aan het zaakstelsel en is in staat de daarbij behorende documentsoorten en types te registreren, waaronder post en mail.                                                                                          | Eis      |               |
|           |              |                 | 203 | De applicatie heeft de mogelijkheid om meerdere bezwaren te koppelen aan 1 aanslagnummer (verschillende belanghebbenden op 1 object).                                                                                                                                                        | Eis      |               |
|           |              |                 | 204 | Administratie rondom bezwaar <ul style="list-style-type: none"> <li>- indiener (gemachtigde)</li> <li>- Datum dagtekening</li> <li>- Datum poststempel</li> <li>- Datum registratie</li> <li>- Kenmerk brief</li> <li>- Inkomende kanaal (brief, telefoon, digitaal, ambtshalve).</li> </ul> | Eis      |               |
|           |              |                 | 205 | De applicatie heeft de mogelijkheid om notities toe te voegen bij bezwaren.                                                                                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                 | 206 | De applicatie is in staat om geautomatiseerd een brief ten behoeve van ontbrekende informatie te genereren.                                                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                 | 207 | De applicatie geeft een keuzemogelijkheid voor termijnen ontbrekende informatie.                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |              |                 | 208 | De applicatie geeft een keuzemogelijkheid voor proforma redenen.                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |              |                 | 209 | De applicatie heeft een signaleringsfunctie bij verstrijken termijnen.                                                                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|           |              |                 | 210 | In de applicatie is het mogelijk legesbezwaren en de afhandeling daaromtrent te registreren.                                                                                                                                                                                                 | Eis      |               |
|           |              |                 | 211 | De applicatie geeft een melding bij het inboeken van een bezwaar dat er reeds een bezwaar loopt. Voorbeeld burger doet zowel via Digitale balie als via de post een bezwaar.                                                                                                                 | Wens     | 10            |
|           |              |                 | 212 | Het is altijd mogelijk om documenten te koppelen aan een zaak. Bij zowel actieve als afgeronde zaken. Geef aan hoe dit kan.                                                                                                                                                                  | Wens     | 10            |
|           |              |                 | 213 | De applicatie is in staat om gerelateerde zaken (documenten) toe te kunnen voegen bij subject/object                                                                                                                                                                                         | Eis      |               |
|           |              |                 | 214 | De applicatie is in staat om uitstel te verlenen voor het bedrag van het betwist gedeelte (ter voorkoming invordering).                                                                                                                                                                      | Eis      |               |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel    | Subonderdeel                           | Subsubonderdeel                                | Nr.                                                                                                                                                                                                                                                          | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                         | Eis/Wens | Aantal punten |
|--------------|----------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|              | 1.7 Beroepen / Hoger beroep / Cassatie |                                                | 215                                                                                                                                                                                                                                                          | De applicatie is in staat om metadata van hoorzittingen toe te kunnen voegen:<br>- Datum verzoek<br>- Datum hoorzitting<br>- Tijdstip<br>- Hoorzitting plaatsgevonden<br>- Aanwezigheid (belanghebbenden / gemachtigden).            | Wens     | 10            |
|              |                                        |                                                | 216                                                                                                                                                                                                                                                          | De applicatie is in staat om geautomatiseerd een brief ten behoeve van de hoorzitting met datum te genereren.                                                                                                                        | Eis      |               |
|              |                                        |                                                | 217                                                                                                                                                                                                                                                          | De applicatie bevat een planningsoverzicht voor hoorzittingen.                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|              |                                        |                                                | 218                                                                                                                                                                                                                                                          | De applicatie heeft een standaard sjabloon voor het hoorzittingsverslag.                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|              |                                        |                                                | 219                                                                                                                                                                                                                                                          | De applicatie is in staat om de uitspraak op het bezwaar, beroep, hoger beroep en cassatie (gegrond, ongegrond, niet ontvankelijk, ambtshalve) te registreren.                                                                       | Eis      |               |
|              |                                        |                                                | 220                                                                                                                                                                                                                                                          | De applicatie heeft de mogelijkheid om een het advies van de taxateur te registreren na nieuwe grieven die ingebracht zijn tijdens de hoorprocedure.                                                                                 | Eis      |               |
|              |                                        |                                                | 221                                                                                                                                                                                                                                                          | De applicatie is in staat om geautomatiseerd een uitspraakbrief te genereren.                                                                                                                                                        | Eis      |               |
|              |                                        |                                                | 222                                                                                                                                                                                                                                                          | De applicatie heeft de mogelijkheid om de WOZ-waarde n.a.v. het bezwaarschrift zowel te verhogen als te verlagen.                                                                                                                    | Eis      |               |
|              |                                        |                                                | 223                                                                                                                                                                                                                                                          | In de applicatie is het mogelijk bij bezwaren en beroepen aan te geven of er proceskosten dienen te worden vergoed.                                                                                                                  | Eis      |               |
|              |                                        |                                                | 224                                                                                                                                                                                                                                                          | De applicatie bevat een workflow procedure, inclusief fiatteringsstappen in deze workflow.                                                                                                                                           | Eis      |               |
|              | 1.8 Management Informatie              | 1.8.1 Algemeen                                 | 225                                                                                                                                                                                                                                                          | Gemeente krijgt leestoegang tot alle data in de applicatie middels een geautomatiseerd proces (api bevraging, SFTP of andere manier) zodat data gebruikt kan worden voor analyses en gecombineerd kan worden met andere databronnen. | Eis      |               |
|              |                                        | 1.8.2 P&C Cyclus / Accountant                  | 226                                                                                                                                                                                                                                                          | De applicatie kan rapporten genereren voor de accountant. Voorbeelden van rapporten zijn overzicht nog te ontvangen bedragen per aanslag (openstaande vorderingen), aantal bezwaren per object.                                      | Eis      |               |
|              |                                        | 1.8.3 Waarderingskamer                         | 227                                                                                                                                                                                                                                                          | De leverancier dient rapportages op te leveren waarmee de vragen van de waarderingskamer van de april en oktober voortgangsinventarisatie beantwoord kunnen worden.                                                                  | Eis      |               |
|              |                                        | 1.8.4 Managementinfo t.b.v. Functioneel Beheer | 228                                                                                                                                                                                                                                                          | De mogelijkheid om dashboards te maken over de voortgang. Geef aan welke dashboards de leverancier kan leveren voor kwijschelding, betalingen, bezwaren in de applicatie.                                                            | Wens     | 10            |
|              |                                        |                                                | 229                                                                                                                                                                                                                                                          | Het moet mogelijk zijn gegevens te tonen op een grafische kaart. Geef aan wat de mogelijkheden zijn.                                                                                                                                 | Wens     | 5             |
|              |                                        |                                                | 230                                                                                                                                                                                                                                                          | Het moet mogelijk zijn om data uit de database geautomatiseerd over te halen naar het netwerk van Gooise Meren, zodat de data gebruikt kan worden voor de door Gooise Meren gebruikte BI tool.                                       | Eis      |               |
| 231          |                                        |                                                | Het systeem bevat een geïntegreerde rapportagetool, waarmee de in het systeem vastgelegde gegevens kunnen worden gepresenteerd in tabellen, verschillende typen grafieken, diagrammen en schema's. Geef aan welke mogelijkheden uw applicatie heeft.         | wens                                                                                                                                                                                                                                 | 10       |               |
| 2. Waarderen |                                        |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                      |          |               |
| 2.1 Algemeen | 2.1.1 Gebruiksvriendelijkheid          | 232                                            | 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. | Eis                                                                                                                                                                                                                                  |          |               |
|              |                                        | 233                                            | 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                                                                   | Eis                                                                                                                                                                                                                                  |          |               |

| Onderdeel | Subonderdeel                           | Subsubonderdeel | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|----------------------------------------|-----------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |                                        |                 |     | minimum te beperken. De instellingen moeten door de gebruiker terug te zetten zijn naar de standaard.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |               |
|           |                                        |                 | 234 | De applicatie mag niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie. De schermen moeten schaalbaar zijn en beeldvullend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |                                        |                 | 235 | Het is mogelijk alle WOZ-werkprocessen met betrekking tot raadplegen en beheren van objectkenmerken, permanente marktanalyse en waarderen en onderbouwen uit te voeren zonder buiten de waarderingsapplicatie om nieuwe applicaties te openen.                                                                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|           |                                        |                 | 236 | Het is mogelijk om handelingen zowel te starten vanuit administratieve invalshoek als vanuit geometrische invalshoek (het prikken van een object op de kaart).                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|           |                                        |                 | 237 | De applicatie beschikt over een viewer waarin minimaal de actuele luchtfoto, cyclorama's, kadastrale kaart en de BAG-contouren kunnen worden weergegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis      |               |
|           |                                        |                 | 238 | Voor gebruikers is het mogelijk om de kleurinstelling en grootte van lettertypen aan te passen om de leesbaarheid te kunnen vergroten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis      |               |
|           |                                        |                 | 239 | De applicatie en alle documentatie - voor zowel gebruik als beheer - zijn volledig Nederlandstalig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Eis      |               |
|           |                                        |                 | 240 | 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      |               |
|           |                                        |                 | 241 | 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.                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|           | 2.1.2 Zoekfunctionaliteit en selecties |                 | 242 | 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      |               |
|           |                                        |                 | 243 | Zoeken is mogelijk door op de kaart een geometrische selectie te maken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis      |               |
|           |                                        |                 | 244 | Bij de zoekresultaten wordt ook het aantal zoekresultaten weergegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis      |               |
|           |                                        |                 | 245 | De applicatie bevat functionaliteit om geautomatiseerd selecties te maken op basis van alle gegevens. Deze selecties kunnen worden gebruikt voor (bulk)verwerkingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |                                        |                 | 246 | In de applicatie kun je zoekopdrachten opslaan om ze later weer te gebruiken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|           |                                        |                 | 247 | 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 verbandcontroles.                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |                                        |                 | 248 | Zoekresultaten en selecties kunnen worden geëxporteerd naar tenminste de volgende extensies: CSV, XML en XLSX.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|           | 2.1.3 Werkstromen en werkvoorraden     |                 | 249 | De applicatie beschikt over 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.                                                                                                                                                                           | Eis      |               |
|           |                                        |                 | 250 | In de werkstromen wordt automatisch rekening gehouden met termijnbewaking. Deze termijnen zijn door beheerders zelf in te stellen en te wijzigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Wens     | 10            |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel       | Subonderdeel   | Subsubonderdeel                          | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------------|----------------|------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|                 |                |                                          | 251 | 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 Opdrachtgever voor de specifieke situatie van Opdrachtgever met lokale kennis ingericht.                                    | Eis      |               |
|                 |                |                                          | 252 | 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.                                                           | Eis      |               |
|                 |                |                                          | 253 | De applicatie is ingericht voor het werken met werkvoorraden). De werkvoorraad is in te richten, te filteren en toe te wijzen op onderwerp, subject en/of object.                                                                                                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|                 |                |                                          | 254 | Bij het behandelen van de werkvoorraad wordt in het scherm tenminste de huidige situatie weergegeven, de gewenste actie en waar van toepassing ook de bewakingstermijn.                                                                                                                                                                                                                            | Eis      |               |
|                 |                |                                          | 255 | Er is een aparte werkvoorraad waarin uitval terecht komt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis      |               |
|                 |                |                                          | 256 | 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      |               |
|                 |                |                                          | 257 | 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      |               |
|                 |                |                                          | 258 | 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      |               |
|                 |                |                                          | 259 | 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.                                                                                                                                                                                                                               | Eis      |               |
|                 |                | 2.1.4 Rapportage en managementinformatie | 260 | 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.                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|                 |                |                                          | 261 | De applicatie levert standaardrapportages op basis van voorgeschreven eisen en standaard vragenlijsten en beoordelingsprotocollen van de Waarderingskamer. Leverancier 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. | Eis      |               |
|                 |                |                                          | 262 | De applicatie beschikt standaard over grafische weergaven (grafieken) met betrekking tot waardeontwikkelingen per object (groep/type), per periode, per wijk/buurt.                                                                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|                 |                |                                          | 263 | 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      |               |
|                 |                |                                          | 264 | In het kader van data gedreven 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      |               |
| 2.2 Functioneel | 2.2.1 Algemeen |                                          | 265 | Per WOZ-object zijn de historische subjectgegevens (eigenaar en gebruiker), historische verkooptransacties en huurtransacties, kadastrale relaties, zichtbaar.                                                                                                                                                                                                                                     | Eis      |               |
|                 |                |                                          | 266 | De werkvoorraad kan zowel administratief worden uitgelijst, alsmede op de kaart worden getoond (bijvoorbeeld voor het gebiedsgericht afhandelen van bezwaren).                                                                                                                                                                                                                                     | wens     | 10            |
|                 | 2.2.2 Modellen |                                          | 267 | Alle te waarden WOZ-objecten moeten getaxeerd kunnen worden met de waarderingsapplicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis      |               |
|                 |                |                                          | 268 | De applicatie bevat een taxatiemodel per categorie (woningen, niet-woningen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis      |               |

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel                     | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|--------------|-------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |              |                                     | 269 | De taxatiemodellen voor woningen en niet-woningen kunnen zelfstandig worden aangepast zonder tussenkomst van de leverancier.                                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|           |              |                                     | 270 | 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) of vaste waarde.                                                                           | Eis      |               |
|           |              |                                     | 271 | Voor niet-woningen is het mogelijk om te werken met percentages voor de verhouding primaire en secundaire ruimte.                                                                                                                                                                               | Eis      |               |
|           |              |                                     | 272 | De applicatie biedt de mogelijkheid WOZ-objecten groepsgewijs en op waarde gebied te (her)waarderen op basis van de door Opdrachtgever vastgestelde groepsindeling en waarde gebieden.                                                                                                          | Eis      |               |
|           |              |                                     | 273 | De gegevens van WOZ-(deel)objecten kunnen per groep, waarde gebied en objecttype (in bulk) worden bepaald, getaxeerd, gewijzigd en gecontroleerd.                                                                                                                                               | Eis      |               |
|           |              | 2.2.3 Objecten                      | 274 | 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 Sactormodel WOZ).                                                             | Eis      |               |
|           |              |                                     | 275 | 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      |               |
|           |              |                                     | 276 | Aan elk nieuw opgevoerd objectonderdeel worden in de applicatie geautomatiseerd secundaire objectkenmerken/ KOUDV-factoren toegekend (Kwaliteit, Onderhoud, Uitstraling, Doelmatigheid en Voorzieningen). De wijze van toekenning wordt in overleg tussen Opdrachtgever en leverancier bepaald. | Eis      |               |
|           |              |                                     | 277 | Bij objectonderdelen zijn de secundaire objectkenmerken/ KOUDV-factoren (Kwaliteit, Onderhoud, Uitstraling, Doelmatigheid en Voorzieningen) zowel individueel als in bulk aan te passen in de applicatie.                                                                                       | Eis      |               |
|           |              |                                     | 278 | De applicatie voorziet er in dat objecten zowel op inhoud als (gebruiks)oppervlakte kunnen worden gewaardeerd.                                                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                                     | 279 | In de applicatie is het mogelijk om op objectniveau en op onderdeelniveau aantekeningen/memo's toe te voegen.                                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|           |              |                                     | 280 | Een gebruiker kan zelf objecten selecteren en beheren, waarbij de objecten binnen de selectie op een eenduidige manier kunnen worden gewaardeerd.                                                                                                                                               | Eis      |               |
|           |              |                                     | 281 | 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      |               |
|           |              |                                     | 282 | In de applicatie is het mogelijk om objectkenmerken via geometrische invalshoek weer te geven en (via doorsteekmogelijkheden administratief) te muteren.                                                                                                                                        | Eis      |               |
|           |              |                                     | 283 | Kan in de applicatie ingesteld worden dat het record 25 veld verplicht gevuld moet worden bij een wijziging van objectgegevens. Geef wat de mogelijkheden zijn.                                                                                                                                 | wens     | 5             |
|           |              |                                     | 284 | Bij een object kan je aangeven wat het energielabel is.                                                                                                                                                                                                                                         | wens     | 10            |
|           |              | 2.2.4 Permanente marktanalyse (PMA) | 285 | Het is mogelijk om vanuit de applicatie de PMA voor woningen en niet-woningen uit te voeren.                                                                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|           |              |                                     | 286 | 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                                                                                                      | Eis      |               |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel                  | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|--------------|----------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |              |                                  |     | geautomatiseerd meegenomen in het referentiestelsel voor courante niet- woningen. De modellen moeten handmatig kunnen worden overschreven.                                                                                                                                                                                                              |          |               |
|           |              |                                  | 287 | De huurwaarde en/of kapfactor kan op objectniveau met behulp van KOUDV-indicatoren, primaire en secundaire ruimte, ligging, bouwlaag en ontsluiting worden gecorrigeerd.                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|           |              |                                  | 288 | De opbouw van de kapfactor moet op objectniveau inzichtelijk zijn en in de opbouw moet je deze kunnen corrigeren.                                                                                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|           |              |                                  | 289 | In de lijst van de verkopen objecten de optie dat de foto van het pand getoond wordt in de lijst.                                                                                                                                                                                                                                                       | wens     | 5             |
|           |              |                                  | 290 | De gerealiseerde huurprijzen moeten kunnen worden opgevoerd en het huur-/koopinlichtingenformulier moet kunnen worden bijgevoegd bij het object.                                                                                                                                                                                                        | Eis      |               |
|           |              |                                  | 291 | Voor de volgende zaken moeten vanuit de applicatie op objectniveau en in bulk tenminste de volgende inlichtingenformulieren administratief kunnen worden verstuurd en verwerkt:<br>- Huur-/koopinlichtingen woningen en niet-woningen<br>- Incourante<br>- Motorbrandstofverkooppunten<br>- Agrarisch<br>- Recreatie<br>- NSW (Natuurschoon wet).       | Eis      |               |
|           |              |                                  | 292 | Voor objecten die te koop en te huur worden aangeboden worden minimaal de volgende gegevens automatisch ingeladen bij het juiste object:<br>- Vraagprijs (er worden geen dubbele vraagprijzen ingelezen)<br>- Datum waarop het object in de verkoop is geplaatst<br>- Advertentietekst<br>- Kenmerken en onderdelen<br>- Gebruiksoppervlakte en inhoud. | Eis      |               |
|           |              |                                  | 293 | 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 waarde peildatum.                                          | Eis      |               |
|           |              |                                  | 294 | De applicatie biedt de mogelijkheid om de reden aan te geven van aanpassing d.m.v. van het object naar aanleiding van de PMA (omstandigheidscodes). Reden van aanpassing via zelf in te stellen drop-down menu.                                                                                                                                         | Eis      |               |
|           |              |                                  | 295 | De herwaardering op basis van onderbouwingen kan in de applicatie worden vergeleken met een andere waarderingsmethodiek voor woningen op basis van nieuwe technologie, waaronder kunstmatige intelligentie, machine learning en/of data science.                                                                                                        | wens     | 10            |
|           |              |                                  | 296 | De mogelijk om het Vragenformulier Markanalyse digitaal te vullen via de digitale balie. Ook de mogelijk om de burger/ondernemer met de applicatie een email te sturen om het formulier in te vullen. Geef aan wat de mogelijkheden zijn.                                                                                                               | wens     | 10            |
|           |              | 2.2.5 Herwaardering en controles | 297 | 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. De beste drie onderbouwingen worden automatisch meegenomen in het taxatieverslag.                                                  | Eis      |               |
|           |              |                                  | 298 | De applicatie biedt een overzichtelijke lijst met verkoopcijfers, incl. foto van het vooraanzicht van het object en zoekfilters.                                                                                                                                                                                                                        | Eis      |               |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|--------------|-----------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |              |                 | 299 | 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      |               |
|           |              |                 | 300 | Het moet mogelijk zijn om kwaliteit- en waardecontroles in te richten.                                                                                                                                                                                                                                            | Eis      |               |
|           |              |                 | 301 | 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      |               |
|           |              |                 | 302 | Bij de controles van de herwaarderingen 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      |               |
|           |              |                 | 303 | De applicatie geeft ten behoeve van de herwaardering en controles geautomatiseerd aan wat de reden is van de uitval per object en hoe de gebruiker dit kan oplossen.                                                                                                                                              | Eis      |               |
|           |              |                 | 304 | De applicatie biedt de mogelijkheid om objecten op meerdere manieren te waarderen (o.b.v. directe vergelijking met onderbouwingen, statistische modellen en indexering).                                                                                                                                          | Eis      |               |
|           |              |                 | 305 | 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      |               |
|           |              |                 | 306 | De applicatie biedt de mogelijkheid om zelf onderdeelcodes op te voeren en in te richten.                                                                                                                                                                                                                         | Eis      |               |
|           |              |                 | 307 | Via de waarderingsapplicatie dient er een koppeling te zijn met TIOX, zodat conform de taxatiewijzers kan worden gewaardeerd.                                                                                                                                                                                     | Eis      |               |
|           |              |                 | 308 | 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 fiattering kan door slechts enkele gebruikers met autorisatie worden opgeheven, mits deze nog niet door de belastingapplicatie is beschikt. | Eis      |               |
|           |              |                 | 309 | De applicatie biedt de mogelijkheid om bij een object zelf onderbouwingen te selecteren, waarbij je in het scherm de selectie van de verkopen kunt aanpassen, zodat je de juiste onderbouwing kunt kiezen. Geef aan hoe dit kan.                                                                                  | wens     | 10            |
|           |              |                 | 310 | De applicatie toont de getaxeerde waarde in een andere kleur als de afwijking t.o.v. de vraagprijs meer dan de vooringestelde waarde.                                                                                                                                                                             | wens     | 5             |
|           |              |                 | 311 | In de export naar Excel zit een link per object waarop je kunt klikken waarna je gelijk gaat naar het betreffende object in de applicatie.                                                                                                                                                                        | wens     | 5             |
|           |              |                 | 312 | De applicatie kan t.b.v. de herwaardering niet-woningen een leegstand analyse uitvoeren. Laat zien hoe dit werkt in de applicatie.                                                                                                                                                                                | Wens     | 5             |
|           |              |                 | 313 | De applicatie kan op modelmatige wijze de huurprijs per m2 voor een bepaald segment berekenen op basis van ingevoerde marktcijfers rekening houdend met primaire en secundaire ruimtes. Laat zien hoe dit werkt in de applicatie.                                                                                 | Wens     | 5             |
|           |              |                 | 314 | De applicatie biedt de mogelijkheid om basisprijzen per m2 voor een bepaald segment/waarde gebied niet-woningen in te stellen om dit segment vervolgens op modelmatige wijze te kunnen waarderen. Laat zien hoe dit werkt in de applicatie.                                                                       | Wens     | 5             |
|           |              |                 | 315 | De applicatie kan de opbouw van de kapitalisatiefactor conform taxatiewijzer inrichten. Laat zien hoe dit werkt in de applicatie.                                                                                                                                                                                 | Wens     | 5             |
|           |              |                 | 316 | Het is mogelijk om in de applicatie een selectie te maken van bijvoorbeeld afwijking taxeerde waarde en verkoopwaarde en deze dan te selecteren in de applicatie, dus niet exporteren naar Excel.                                                                                                                 | Wens     | 5             |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel         | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|--------------|-------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |              | 2.2.6 Bezwaar en beroep | 317 | De applicatie biedt functionaliteiten voor het afwikkelen van de WOZ-bezwaren en beroepen.                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|           |              |                         | 318 | Het is mogelijk om in de waarderingsapplicatie geautomatiseerd vanuit de koppeling met de belastingapplicatie de WOZ-bezwaren / WOZ-beroepen te importeren.                                                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                         | 319 | 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      |               |
|           |              |                         | 320 | De initiële taxatie moet opnieuw als verslag af te drukken zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |              |                         | 321 | 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.                                                                            | Eis      |               |
|           |              |                         | 322 | In de applicatie moet zowel tijdens de bezwaarfase als de beroepsfase een matrix worden gegenereerd om de waarde te onderbouwen.                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |              |                         | 323 | Grievens moeten kunnen worden beantwoord met standaard tekstblokken.                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis      |               |
|           |              |                         | 324 | Het is mogelijk om deelstappen voor bezwaar en beroep vrij in te richten in de applicatie. 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      |               |
|           |              |                         | 325 | De applicatie biedt de mogelijkheid om de reden aan te geven van aanpassing van het bezwaar en beroep (ook voor managementrapportages).                                                                                                                                                                                                      | Eis      |               |
|           |              |                         | 326 | De applicatie biedt de mogelijkheid een analyse uit te voeren op de bezwaren en beroepen over voortgang, afhandelingstermijnen, meest gebruikte grieven.                                                                                                                                                                                     | Eis      |               |
|           |              |                         | 327 | De applicatie biedt de mogelijkheid om bezwaren af te handelen in de voorliggende tijdvakken.                                                                                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|           |              |                         | 328 | De applicatie kan de proceskosten meenemen in het workflow van het bezwaar. Geef aan hoe dit kan.                                                                                                                                                                                                                                            | wens     | 10            |
|           |              |                         | 329 | Opdrachtgever wil graag het NCNP-proces zoveel mogelijk automatiseren. Geef aan wat de mogelijkheden zijn in uw applicatie.                                                                                                                                                                                                                  | wens     | 10            |
|           |              |                         | 330 | Op basis van andere onderbouwingen, kenmerken, e.d. moet via het model een proefberekening kunnen worden gemaakt van de waardering bij bezwaar voor fiatting.                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|           |              |                         | 331 | De applicatie biedt de mogelijk om zelf gedefinieerde queries visueel te laten zien (bijvoorbeeld taartdiagram). Geef aan hoe dit kan.                                                                                                                                                                                                       | Wens     | 10            |
|           |              |                         | 332 | De applicatie kan meerdere objecten op 1 aanslag tegelijk beslissen in een bezwaar. Geef aan hoe dit kan.                                                                                                                                                                                                                                    | wens     | 5             |
|           |              |                         | 333 | De mogelijkheid om verschillende sjablonen te kiezen bij een bezwaar. Geef aan hoe dit kan.                                                                                                                                                                                                                                                  | wens     | 5             |
|           |              |                         | 334 | De applicatie biedt mogelijk om een concept uitspraak te maken zonder de financiële afwikkeling. Daarna de mogelijkheid de concept afspraak aan te passen en definitief te maken. Geef aan hoe dit kan.                                                                                                                                      | Wens     | 10            |
|           |              |                         | 335 | Mogelijkheid om zelf de tekst van de ontvangstbevestiging te definiëren en de mogelijkheid om de tekst van de ontvangstbevestiging te redigeren, zowel handmatig (post) en via de digitale balie. Geef aan wat mogelijk is.                                                                                                                  | Wens     | 10            |
|           |              |                         | 336 | De applicatie biedt de mogelijkheid om statussen van afhandeling in kaart te kunnen brengen en te monitoren. Daarbij kan worden gedacht aan bezwaar ontvangen, verzocht om motivering, afspraak voor horen gemaakt, voor advies bij taxateur, conceptuitspraak gereed en uitspraak verzonden. (Deze                                          | wens     | 10            |



| Onderdeel             | Subonderdeel | Subsubonderdeel            | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------------------|--------------|----------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|                       |              |                            |     | statussen moeten aangevuld kunnen worden en een koppeling hebben met het digitale loket en zaakstatus scherm van belanghebbende).                                                                                                                                                                                                     |          |               |
|                       |              |                            | 337 | In de waarderingsmodule is bij het bezwaar een veld aanwezig waarin een koppeling kan worden opgenomen met het originele bezwaarschrift dat is ingeboekt (in de belastingapplicatie of DMS). Vanuit deze koppeling kan het bezwaarschrift gelijk worden geopend.                                                                      | wens     | 5             |
|                       |              |                            | 338 | De mogelijkheid om aan te geven bij een bezwaar of de belanghebbende gehoord wil worden. Geef aan hoe dit kan.                                                                                                                                                                                                                        | wens     | 10            |
|                       |              | 2.2.7 Gegevensuitwisseling | 339 | Gegevensuitwisseling met de belastingapplicatie moet realtime plaatsvinden.                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis      |               |
|                       |              |                            | 340 | Tussen belastingapplicatie en BAG-applicatie moeten alle gegevens uit het gegevenswoordenboek sectormodel WOZ kunnen worden uitgewisseld. Per gegeven kan worden ingesteld welke applicatie leidend is en hoe dit wordt uitgewisseld met de andere applicatie(s).                                                                     | Eis      |               |
|                       |              |                            | 341 | 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 detaxatiewijzers.                         | Eis      |               |
|                       |              |                            | 342 | De applicatie kan StUF-TAX bestanden genereren.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|                       |              |                            | 343 | 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      |               |
|                       |              |                            | 344 | 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      |               |
|                       |              |                            | 345 | Het taxatieverslag voldoet te allen tijde in de basis aan de laatste versie zoals wordt aanbevolen door de waarderingskamer. En is handmatig aan te passen/ te redigeren.                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|                       |              | 2.2.8 Documenten           | 346 | Een taxatieverslag kan met een preview op het scherm worden getoond. In deze preview mogen geen wijzigingen worden doorgevoerd.                                                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|                       |              |                            | 347 | Een taxatierapport of matrix kan met een preview op het scherm worden getoond en moet redigeerbaar zijn.                                                                                                                                                                                                                              | Eis      |               |
|                       |              |                            | 348 | Het is mogelijk om foto's op taxatieverslag, taxatiematrix en taxatiekaart te laten zien.                                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
| 2. Functioneel Beheer |              |                            |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |               |
|                       | 2.1 Algemeen |                            | 349 | De applicatie past zich automatisch aan op de grote van het scherm. Alle knoppen blijven zijn zichtbaar in het scherm.                                                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|                       |              |                            | 350 | Het systeem moet de mogelijkheid hebben gegevens op te schonen met een door de beheerder in te geven historischeperiode per gegevensgroep. Denk aan personen zonder doelbinding, invorderingsgegevens, oude loggingsgegevens etc. Via een planningstool zouden deze schoningsjobs grotendeels geautomatiseerd moeten kunnen verlopen. | Eis      |               |
|                       |              |                            | 351 | Gemeente Gooise Meren krijgt toegang tot een "Testomgeving" en een "Productieomgeving". Deze zijn duidelijk van elkaar te onderscheiden (bijvoorbeeld door verschillend kleurgebruik).                                                                                                                                                | Eis      |               |
|                       |              |                            | 352 | Het systeem heeft een mechanisme om van veranderingen te achterhalen wie (unieke identificatiegebruiker) deze wanneer (datum, tijd en werkplek) heeft uitgevoerd. Hiervan kunnen rapportages met diverse relevante filters gemaakt worden.                                                                                            | Eis      |               |
|                       |              |                            | 353 | Het systeem toont op het scherm altijd (real-time) de actuele informatie zoals deze is vastgelegd.                                                                                                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|                       |              |                            | 354 | Wijzigen op hetzelfde object door verschillende gebruikers dient door de applicatie gemeld te worden.                                                                                                                                                                                                                                 | Eis      |               |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|--------------|-----------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |              |                 | 355 | Het systeem heeft een actief signaleringssysteem met betrekking tot onder meer tijdsindicaties en andere mogelijke signaleringen, waardoor betrokkenen tijdig worden gealarmeerd wanneer een specifieke situatie zich voordoet of dreigt voor te doen dan wel actie is vereist. Bijvoorbeeld via workflow.                                                                                     | Eis      |               |
|           |              |                 | 356 | Het systeem moet aan geautoriseerde gebruikers inzichtelijk maken dat informatie is opgeslagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|           |              |                 | 357 | Eventuele workflows kunnen met behulp van een in het systeem geïntegreerde - of hieraan gekoppelde - rapportagetool schematisch worden weergegeven.                                                                                                                                                                                                                                            | Wens     | 5             |
|           |              |                 | 358 | De leverancier moet ervoor zorgen dat geen directe toegang nodig is op de database voor het muteren van instellingen. Alle beheerde instellingen moeten via schermen toegankelijk en muteerbaar zijn.                                                                                                                                                                                          | Eis      |               |
|           |              |                 | 359 | Jobs (zoals aanslagruns/ aic-runs/ aanmaning-run) moeten ingepland kunnen worden, zodat deze niet per se tijdens werktijd gedraaid hoeven te worden. Daarnaast moet het mogelijk zijn dat runs tegelijkertijd gedraaid kunnen worden, zodat deze niet op elkaar hoeven te wachten.                                                                                                             | Eis      |               |
|           |              |                 | 360 | De volledige applicatie moet vanuit een cloud gehost worden (SaaS).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Eis      |               |
|           |              |                 | 361 | De functionaliteit van de applicatie dient 24/7/365 beschikbaar te zijn (minus gepland onderhoud in overleg met Gooise Meren).                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eis      |               |
|           |              |                 | 362 | Alle huidige koppelingen moeten functioneel worden gehandhaafd in de nieuwe applicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis      |               |
|           |              |                 | 363 | Document template onderhoud moet eenvoudig door applicatiebeheer uit te voeren zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis      |               |
|           |              |                 | 364 | Het moet voor een applicatiebeheerder mogelijk zijn om via SQL zelf rapportages samen te stellen. De rapportages moeten vervolgens door gebruikers aangemaakt kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|           |              |                 | 365 | De inschrijver hanteert het Acceptatie en Productie principe, bij het introduceren van nieuwe applicaties en/of applicatiewijzigingen.                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis      |               |
|           |              |                 | 366 | De gemeente Gooise Meren mag voorafgaand aan de ingangsdatum of gedurende de looptijd van de overeenkomst een algehele of gedeeltelijke technische audit (laten) uitvoeren bij de inschrijver.                                                                                                                                                                                                 | Eis      |               |
|           |              |                 | 367 | Er is een gedocumenteerd datamodel. De inschrijver wordt gevraagd hiertoe aan de gemeente Gooise Meren een kopie te verstrekken bij aanvang van de implementatieperiode.                                                                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|           |              |                 | 368 | Het systeem voldoet aan certificeringsmatrix van leveranciers van onderliggende software/hardware (voorbeeld: maakt gebruik van een door Oracle nog ondersteunde versie van haar RDBMS).                                                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|           |              |                 | 369 | Het applicatiebeheer verloopt via de applicatie-interface/het systeem bevat een beheermodule.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|           |              |                 | 370 | Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid om cliënt onafhankelijk, c.q. op verschillende werkplekken (apparaten) zijn persoonlijke settings te krijgen (gelijkwaardig aan Windows Roaming Profiles). Het is daarbij niet noodzakelijk dat er lokaal op de client software en/of bestanden worden opgeslagen/weggeschreven (cookie, applet en dergelijke in de ruimste zin van het woord). | Eis      |               |
|           |              |                 | 371 | Het systeem is voor haar correcte werking niet afhankelijk van processen die draaien als 'Root' / 'administrator'.                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |              |                 | 372 | Uitval bij berichten verkeer tussen het systeem en andere applicaties of externe koppelingen wordt in het systeem overzichtelijk gepresenteerd in een scherm zodat de applicatiebeheerder deze uitval kan behandelen.                                                                                                                                                                          | Eis      |               |
|           |              |                 | 373 | De applicatie dient functionele logging beschikbaar te hebben voor de functioneel beheerder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|           |              |                 | 374 | De gemeente Gooise Meren kan zelf (gerubriceerd) calls aanmaken en het proces volgen. Het is onder meer inzichtelijk wanneer een call in behandeling is genomen.                                                                                                                                                                                                                               | Eis      |               |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel     | Subsubonderdeel | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|------------------|-----------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |                  |                 | 375 | Er moet een deskundige helpdesk zijn. Voor ondersteuning door de helpdesk van de leverancier worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. De ondersteuning van de helpdesk is onderdeel van het initiële contract.                                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|           |                  |                 | 376 | De inschrijver biedt een vast aanspreekpunt voor ondersteuning met een directe lijn naar de specialist. Geef aan wat de mogelijkheden zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                      | Wens     | 5             |
|           |                  |                 | 377 | De gemeente Gooise Meren geeft zelf de prioritering aan meldingen die zij indient. Deze meldingen worden binnen een afgesproken tijd afgehandeld.                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|           |                  |                 | 378 | De gemeente Gooise Meren mag functionele wensen voor de software indienen bij de leverancier. Periodiek wordt met de gemeente bepaald of en hoe deze wensen geïmplementeerd kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|           |                  |                 | 379 | De inschrijver geeft de verschillende medewerkers opleiding in het gebruik van de applicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|           |                  |                 | 380 | Het moet voor de applicatiebeheerder mogelijk zijn om nieuwe kaarten toe te voegen in de formaten shape file, WMS en PDOK.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|           | 2.2 Autorisaties |                 | 381 | Het systeem kan een overzicht van de gebruikers, functies, rollen en rechten genereren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis      |               |
|           |                  |                 | 382 | Het systeem geeft duidelijk die functionaliteit aan waartoe de gebruiker geautoriseerd is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
|           |                  |                 | 383 | Het is bij de autorisatie mogelijk om een periode/einddatum mee te geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis      |               |
|           |                  |                 | 384 | Autorisaties kunnen met behulp van autorisatieprofielen automatisch worden toegekend aan in het systeem vastgelegde groepen. De gemeente Gooise Meren kan deze autorisatieprofielen en groepen zelf aanmaken en definiëren.                                                                                                                                                                                      | Eis      |               |
|           |                  |                 | 385 | Autorisaties voor het systeem zijn tot op detailniveau geheel door de gemeente Gooise Meren in te stellen, waarbij het tevens mogelijk is om een hiërarchisch autorisatiemodet in te richten. Geef aan hoe dit kan in uw applicatie.                                                                                                                                                                             | Wens     | 10            |
|           | 2.3 Releases     |                 | 386 | Het installeren van updates en/of patches wordt door de leverancier uitgevoerd (SAAS-oplossing). Gemeente Gooise Meren wordt tijdig op de hoogte gesteld wanneer er updates worden geïnstalleerd.                                                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|           |                  |                 | 387 | Voor standaard systeemmeldingen zijn standaard oplossingen beschreven (FAQ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Wens     | 5             |
|           |                  |                 | 388 | De inschrijver heeft met opdrachtgever 2 keer per jaar overleg over visie en ontwikkeling, zodat de gemeente Gooise Meren hier van te voren rekening mee kan houden.                                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |                  |                 | 389 | Nieuwe releases of patches worden voorzien van bijgewerkte documentatie (releasenotes). Hierin wordt duidelijk beschreven wat de consequenties zijn voor de werking van het systeem ten opzichte van vorige versies.                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|           |                  |                 | 390 | De applicatie en alle documentatie -voor zowel gebruik als beheer- zijn volledig Nederlandstalig. De documentatie bevat minimaal een volledige datadictionary met een volledige beschrijving van het logische en technische datamodel, handleidingen voor eindgebruikers en beheerders. De gemeente Gooise Meren heeft het recht de documentatie vrij en kosteloos te verspreiden ten behoeve van de gebruikers. | Eis      |               |
|           | 2.4 Data         |                 | 391 | Het is mogelijk om via het systeem vastgelopen/afgebroken dan wel foute batch runs te corrigeren en te herstarten waarbij voorkomen wordt dat mutaties dubbel worden aangebracht of verloren gaan. Geef aan hoe dit kan in uw applicatie.                                                                                                                                                                        | Wens     | 10            |
|           |                  |                 | 392 | Het systeem biedt uitgebreide mogelijkheden om bepaalde batchruns geautomatiseerd te kunnen laten verlopen op basis van parameters.                                                                                                                                                                                                                                                                              | Eis      |               |
|           |                  |                 | 393 | De data uit de testomgeving kan op elk gewenst moment verversd kunnen worden met nieuwe testdata op het verzoek van de opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                            | Eis      |               |

| Onderdeel                        | Subonderdeel                 | Subsubonderdeel | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis/Wens | Aantal punten |
|----------------------------------|------------------------------|-----------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|                                  | 2.5 Grafische User Interface |                 | 394 | Geef aan hoe de applicatie de gegevens tussen de LV-WOZ en de applicatie gelijk houdt. Geef aan hoe uw applicatie dit oplost. Levert u ook confrontatie software mee?                                                                                                                                                                                                                                                                         | Wens     | 10            |
|                                  |                              |                 | 395 | Als een actie niet voldoet aan de automatische controles, krijgt de gebruiker direct een waarschuwing inclusief toelichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|                                  |                              |                 | 396 | Foutmeldingen zijn zelf verklarend in terminologie die begrijpelijk is voor de gebruiker.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Eis      |               |
|                                  |                              |                 | 397 | De gebruiker kan naar aanleiding van een waarschuwing de gegevens aanpassen, zonder dat hij deze geheel opnieuw hoeft in te vullen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Wens     | 10            |
|                                  |                              |                 | 398 | De helpfunctie beschikt over indexering en een zoekmechanisme op trefwoorden. Inhoudelijk omvat deze helpfunctie in ieder geval informatie over door het systeem gebruikte codes en afkortingen. De helpfunctie wordt bij iedere release bijgewerkt en actueel gehouden.                                                                                                                                                                      | Eis      |               |
|                                  |                              |                 | 399 | De helpfunctie is contextgevoelig. De gebruiker krijgt direct het help onderdeel te zien waar hij op dat moment behoefte aan heeft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Wens     | 5             |
|                                  |                              |                 | 400 | Involvelden worden ondersteund door prefill tabelwaarden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Eis      |               |
|                                  |                              |                 | 401 | De letters en tekens moeten goed zichtbaar zijn, conform richtlijnen van het ARBO besluit Afdeling 2; Beeldschermwerk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis      |               |
|                                  |                              |                 | 402 | Het systeem ondersteunt het gebruik van diakritische tekens en systeem tekens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|                                  |                              |                 | 403 | Batchprocessen vinden altijd op de achtergrond plaats, zodat een gebruiker normaal door kan werken. De gebruiker ontvangt een bericht zodra een run of proces is afgerond.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|                                  | 2.6 Performance              |                 | 404 | De schermopbouw in de applicatie duurt maximaal 3 seconden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
| <b>3. Beveiliging en Privacy</b> |                              |                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          |               |
| 3.1 Algemeen                     |                              |                 | 405 | GIBIT en verwerkersovereenkomst (meer informatie via: <a href="https://intra.gooisemeren.nl/Files/PrivacyenAVG/Verwerkersovereenkomsten%20onder%20AVG-GM-v%205.0.pdf">https://intra.gooisemeren.nl/Files/PrivacyenAVG/Verwerkersovereenkomsten%20onder%20AVG-GM-v%205.0.pdf</a> )                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|                                  |                              |                 | 406 | Gemeente Gooise Meren hanteert een door de VNG opgestelde set uniforme ICT-inkoopvoorwaarden. Deze inkoopvoorwaarden bestaan uit: de GIBIT (inkoopvoorwaarden bij IT) en een verwerkersovereenkomst die aansluit op de GIBIT (te maken met de generator op de website van VNG realisatie: <a href="https://overeenkomsten.gibit.nl/documenten/verwerkersovereenkomst">https://overeenkomsten.gibit.nl/documenten/verwerkersovereenkomst</a> ) | Eis      |               |
|                                  |                              |                 | 407 | Voor ICT-producten of –diensten geldt dat deze onder de GIBIT worden ingekocht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Eis      |               |
|                                  |                              |                 | 408 | Als een leverancier persoonsgegevens verwerkt én een verwerker van de gemeente Gooise Meren is wordt een GIBIT-verwerkersovereenkomst afgesloten.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|                                  |                              |                 | 409 | Met de verwerkersovereenkomst geeft de leverancier garanties dat hij verantwoord om zal gaan met persoonsgegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is en weet wat hij/zij moet doen als zich een datalek of beveiligingsincident voordoet.                                                                                                                                                                                               | Eis      |               |
|                                  |                              |                 | 410 | Er wordt alleen gebruikgemaakt van de verwerkersovereenkomst die met de GIBIT-generator van de IBD wordt gecreëerd. Een verwerkersovereenkomst van de leverancier wordt in principe niet geaccepteerd. Kleine aanpassingen op de verwerkersovereenkomst die met de GIBIT-generator is gemaakt, zijn na goedkeuring (van de juristen) van Gooise Meren mogelijk.                                                                               | Eis      |               |
|                                  |                              |                 | 411 | De Gemeente is eigenaar van alle gegevens of treedt op namens de eigenaar van de gegevens die bij de Inschrijver in het informatiesysteem worden opgeslagen en/of verwerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|                                  |                              |                 | 412 | De Gemeente bepaalt als enige wie beschikking heeft over de gegevens, wie gegevens verwerkt, opslaat of distribueert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis      |               |

| Onderdeel         | Subonderdeel | Subsubonderdeel | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis/Wens | Aantal punten |
|-------------------|--------------|-----------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|                   |              |                 | 413 | Bij een eventuele (tussentijdse) ontbinding van het contract werkt leverancier mee aan dataconversie ten behoeve van een nieuw systeem tegen het overeengekomen uurtarief.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|                   |              |                 | 414 | Opdrachtnemer levert TPM-verklaring voor DIGID-audit op (de kosten hiervoor dienen in de inschrijfsom te zijn verdisconteerd).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis      |               |
|                   |              |                 | 415 | De applicatie voldoet qua informatieveiligheid aan landelijke wet en regelgeving zoals voor gemeenten van toepassing zoals de BIO, ENSIA en de AVG.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|                   |              |                 | 416 | Indien door/bij het ICT-product of –dienst persoonsgegevens worden verwerkt, voldoen deze aan de vereisten van “privacy by design” en “privacy by default” in de zin van de AVG. Dit betekent onder andere dat: <ul style="list-style-type: none"><li>- het ICT-product of –dienst het kunnen uitoefenen van alle rechten van betrokkenen onder de AVG ondersteunt;</li><li>- het ICT-product of –dienst “role-based” toegang kent gebaseerd op een autorisatiematrix;</li><li>- standaard de meest privacy vriendelijke instellingen worden gehanteerd, zowel voor gebruikers als de personen die het onderwerp zijn van het ICT-product of –dienst;</li><li>- voor zover er bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt, de verwerkingen hierop middels logging kunnen worden verantwoord.</li></ul> | Eis      |               |
| 4. Digitale balie |              |                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |               |
| 4.1 Algemeen      |              |                 | 417 | De mogelijk om als medewerker hetzelfde te zien als de burger/ondernemer die inlogt in de digitale balie. Geef aan hoe dit kan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Wens     | 10            |
|                   |              |                 | 418 | De burger/ondernemer heeft de mogelijkheid om in te stellen of welke datum de incasso plaats vind, welke vooraf in de applicatie zijn ingesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Wens     | 10            |
|                   |              |                 | 419 | Toegang voor burgers en bedrijven tot de digitale balie moet mogelijk zijn met Digid en eHerkenning (de kosten hiervoor dienen in de inschrijfsom te zijn verdisconteerd).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis      |               |
|                   |              |                 | 420 | Het systeem ondersteunt functiescheiding in mutator/autorisator. Per autorisatie voor een bepaald onderdeel/functie van het systeem kan worden aangegeven welke gegevens kunnen worden gemuteerd/opgevoerd/verwijderd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eis      |               |
|                   |              |                 | 421 | De digitale balie is rechtstreeks gekoppeld aan de belastingapplicatie, mutaties in de belastingbalie zijn uiterlijk één dag na mutatie zichtbaar in de digitale balie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|                   |              |                 | 422 | De applicatie toont alle aanslagen tot maximaal 7 jaar terug, waarbij de aanslagen ook in pdf kunnen worden gedownload.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis      |               |
|                   |              |                 | 423 | De applicatie toont de taxatieverslagen tot maximaal 7 jaar terug, waarbij de verslagen ook in pdf kunnen worden gedownload.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis      |               |
|                   |              |                 | 424 | Het is in de balie mogelijk om een financieel overzicht te tonen en betalingen te raadplegen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis      |               |
|                   |              |                 | 425 | Het is in de balie mogelijk om de status van ingediende zaken te volgen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Eis      |               |
|                   |              |                 | 426 | Bevindingen/correspondentie (brieven) kunnen worden teruggekoppeld via de digitale balie. Geef aan hoe dit kan in de applicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Wens     | 20            |
|                   |              |                 | 427 | Het is in de balie mogelijk om via e-mandate de gemeente Gooise Meren te machtigen voor automatische incasso. De machtiging wordt via een koppeling opgevoerd in het belastingstelsel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eis      |               |
|                   |              |                 | 428 | Het is mogelijk om via de balie kwijtschelding aan te vragen inclusief het verplicht toevoegen van bijlages. De aanvraag wordt via koppeling doorgezet naar belastingstelsel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis      |               |
|                   |              |                 | 429 | Het is mogelijk om via de balie bezwaar in te dienen tegen de getoonde aanslagregels. De bezwaarregels worden via een koppeling rechtstreeks ingeboekt in de belastingapplicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis      |               |

| Onderdeel                   | Subonderdeel             | Subsubonderdeel | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|                             |                          |                 | 430 | De applicatie biedt de mogelijkheid om betalingen te doen in de digitale balie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Wens     | 10            |
|                             |                          |                 | 431 | De applicatie biedt de mogelijkheid om voor meerdere jaren één kwijtscheldingsverzoeken in te dienen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Wens     | 10            |
|                             |                          |                 | 432 | Het is niet mogelijk om voor reeds afgehandelde verzoeken opnieuw kwijtschelding aan te vragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|                             |                          |                 | 433 | De applicatie biedt de mogelijkheid voor burgers om proefberekening te maken voor de kwijtschelding. Geef aan hoe dit kan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Wens     | 5             |
|                             |                          |                 | 434 | De digitale balie wordt opgeleverd met standaard formulier om aan bovenstaande eisen en wensen te voldoen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis      |               |
| 5. Koppelingen/Architectuur |                          |                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |               |
|                             | 5.1 Algemeen             |                 | 435 | De leverancier maakt een architectuur plaat over hoe haar programmatuur werkt en gaat landen op de infrastructuur van de opdrachtnemer. Hierbij moet ik kaart gebracht worden hoe eventuele koppelingen werken en aangesloten zijn voor de programmatuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis      |               |
|                             | 5.2 Koppelingen/Techniek |                 | 436 | Koppelingen worden ingericht op basis van gemeentelijke berichten standaarden (Zie Gemma online voor een overzicht van berichten standaarden). Indien voor een bepaalde koppeling nog geen berichtenverkeer standaard beschikbaar is, dan dient de leverancier aan te geven wanneer deze optie geïmplementeerd en volledig operationeel is.                                                                                                                                                                                                        | Eis      |               |
|                             |                          |                 | 437 | De Opdrachtnemer conformeert zich aan de StUF standaarden zoals afgesproken voor het betreffende domein binnen de GEMMA-informatiearchitectuur. De StUF standaarden worden genoemd onder de volgende website: <a href="https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_Gegevens-en_berichtenarchitectuur">https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_Gegevens-en_berichtenarchitectuur</a> .                                                                                                                                                            | Eis      |               |
|                             |                          |                 | 438 | De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Programmatuur voldoet aan de betreffende StUF-standaarden. De StUF standaarden worden genoemd onder xyz "Standaarden". De Opdrachtnemer hanteert hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente standaard. Indien een Nieuwe StUF standaard 12 maanden uit is geldt dat de Opdrachtnemer deze dient te ondersteunen. Tenzij e.a. inhoud dat Opdrachtgever niet meer aan haar wettelijke verplichting kan voldoen. Op dat moment dient Opdrachtnemer deze ruim voor het ingaan van nieuwe wetgeving op te leveren. | Eis      |               |
|                             |                          |                 | 439 | Indien een Digikoppeling vereist is borgt de Opdrachtnemer dat de applicatie voldoet aan de noodzakelijke standaarden om deze mogelijk te maken. De Opdrachtnemer hanteert hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente standaard. Indien een Nieuwe standaard 12 maanden uit is geldt dat de leverancier deze tevens dient te ondersteunen.                                                                                                                                                                                                         | Eis      |               |
|                             |                          |                 | 440 | Indien de Gemma (Gemmaonline.nl) geen uitspraak doet over een bepaalde benodigde standaard geldt tenminste dat het Berichtenverkeer voldoet of gaat voldoen aan de standaarden zoals genoemd op: <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/openstandaarden/lijst">https://www.forumstandaardisatie.nl/openstandaarden/lijst</a> . Daarnaast dat de Programmatuur minimaal berichtenverkeer ondersteund op basis van webservices als: XML en SOAP.                                                                                               | Eis      |               |
|                             |                          |                 | 441 | Bij een update of upgrade van de Programmatuur zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat bestaande koppelingen blijven functioneren. Dit onder de voorwaarde dat Opdrachtnemer voldoet aan N-2 (Nieuwste standaard minus 2 versies) voor de vereiste Programmatuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis      |               |
|                             |                          |                 | 442 | Opdrachtnemer zorgt voor een Single Sign On (SSO) oplossing die koppelt met de Azure AD van de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis      |               |
|                             |                          |                 | 443 | De oplossing wordt geleverd als een Software As A Service (SAAS). Dat wil zeggen dat er geen installatie van software en/of hardware nodig is in het IT-domein van Opdrachtgever t.b.v. het                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis      |               |

| Onderdeel | Subonderdeel | Subsubonderdeel                                                                                                                                                                                                                  | Nr.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Omschrijving                                                                                                                 | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           |              |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | functioneren van de applicatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technische applicatiebeheer.                      |          |               |
|           |              | 444                                                                                                                                                                                                                              | De oplossing beschikt over functionaliteit om minimaal de huidig gebruikte webbrowsers binnen de gemeente te ondersteunen (Edge) zónder gebruik te maken van browser plug-ins. Opdrachtnemer hanteert hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente versie. Indien een nieuwe versie zes (6) maanden uit is geldt dat Opdrachtnemer deze dient te ondersteunen en maximaal één (1) versie mag achterlopen. | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 445                                                                                                                                                                                                                              | De oplossing (SaaS applicatie) voldoet aan de (VNG) ICT Kwaliteitsnormen (artikel 6 Gibit).                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 446                                                                                                                                                                                                                              | De oplossing voldoet aan alle eisen en richtlijnen van de BIO (meest recente versie).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 447                                                                                                                                                                                                                              | Hosting van de oplossing vindt plaats bij een ISO-gecertificeerd datacentrum met uitwijkmogelijkheden, binnen de grenzen van de EER. Fysieke opslag van data vindt altijd plaats binnen de EER en wordt nooit doorgegeven aan landen buiten de EER.                                                                                                                                                     | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 448                                                                                                                                                                                                                              | De oplossing communiceert via de reguliere TCP-poort 443 (https). Gebruik van 'public share' wordt niet toegestaan. Beveiliging door een SSL certificaat met 2048 bits encryptie.                                                                                                                                                                                                                       | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 449                                                                                                                                                                                                                              | Opdrachtnemer kan Multi Factor Autorisatie en/of 2Factor Autorisatie (MFA/2FA) bieden. De oplossing ondersteunt dit.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 450                                                                                                                                                                                                                              | De applicatie heeft een koppeling met de LV-WOZ voor de verplichte aanlevering van gegevens aan de LV-WOZ via Digi-koppeling.                                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 451                                                                                                                                                                                                                              | De applicatie heeft een koppeling met de alle systemen zoals aangegeven in bijlage IST-situatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 452                                                                                                                                                                                                                              | De applicatie slaat de genereerde documenten op in de applicatie of een meegeleverde DMS systeem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 453                                                                                                                                                                                                                              | De Applicatie koppelt met DataB. Op dit moment wordt een bestandskoppeling gebruikt. DataB wordt gebruikt door gemeente voor verzending van de belasting aanslagen en overige documenten per post dan wel via MijnOverheid.                                                                                                                                                                             | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 454                                                                                                                                                                                                                              | Applicatiecomponent ondersteunt in ieder geval de meest recente versie van Stuf-FIN (betalen en invorderen services).                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 455                                                                                                                                                                                                                              | De applicatie heeft een koppeling met MOOR. Op dit moment wordt een bestandkoppeling gebruikt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 456                                                                                                                                                                                                                              | De applicatie heeft een koppeling met WATERNET. Op dit moment wordt een bestandskoppeling gebruikt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 457                                                                                                                                                                                                                              | De applicatie heeft een koppeling met Rx. Mission. Op dit moment wordt een bestandskoppeling gebruikt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 458                                                                                                                                                                                                                              | De applicatie heeft een API-koppeling met het de Financiële Applicatie van de gemeente. Op dit moment is dit Decade.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 459                                                                                                                                                                                                                              | De applicatie heeft een koppeling met BySPY voor het inlezen van de parkeerboetes. Op dit moment is dit een bestandskoppeling.                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           |              | 5.3 Server                                                                                                                                                                                                                       | 460                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De Programmatuur blijft volledig functioneren indien een licentie of programmatuurversie niet online gevalideerd kan worden. | Eis      |               |
|           |              | 461                                                                                                                                                                                                                              | Het is mogelijk volledig gebruik te maken van de vooraf gedefinieerde instellingen voor het netwerk en (netwerk) printers.                                                                                                                                                                                                                                                                              | Eis                                                                                                                          |          |               |
|           | 462          | Functionaliteit in de netwerkomgeving moet voldoen aan de standaard IEEE 802 Voor Identity Management worden open standaarden zoals sLDAP, PKI-overheid, SSL, SAML2 gebruikt om met de systemen van de Gemeente te communiceren. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                              |          |               |
|           | 463          | In verband met benodigde authenticatie en trusts moet de applicatie kunnen synchroniseren met in het netwerk beschikbare directories/services ((S)LDAP/ADFS).                                                                    | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                              |          |               |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel                  | Subonderdeel | Subsubonderdeel | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis/Wens | Aantal punten |
|----------------------------|--------------|-----------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|                            | 5.4 Client   |                 | 464 | Het systeem beschikt over logging van alle beheertaken, inclusief logging van activiteiten in de onderliggende database. Hierbij wordt een volledig overzicht opgebouwd van de uitgevoerde activiteiten en zijn alle activiteiten te traceren naar foutmeldingen, tijdstippen, etc.                               | Eis      |               |
|                            |              |                 | 465 | Indien de applicatie gebruikt maakt van een browser geldt de Eis dat de ondersteunde browsers Microsoft Edge (op Chromium gebaseerd), Google Chrome is. Voor deze browser geldt dat Opdrachtnemer maximaal 1 versie mag achterlopen (N-1). Voor Opdrachtgever geldt dat IE of delen daarvan niet zijn toegestaan. | Eis      |               |
|                            |              |                 | 466 | De Programmatuur dient te voldoen aan de OWASP: <a href="https://www.owasp.org/index.php/Main_Page">https://www.owasp.org/index.php/Main_Page</a>                                                                                                                                                                 | Eis      |               |
|                            |              |                 | 467 | Het systeem beschikt over een eenvoudige en flexibele wijze gegevens te importeren en exporteren doormiddel van een leesbaar formaat(CSV, XML).                                                                                                                                                                   | Eis      |               |
|                            |              |                 | 468 | Het systeem waarborgt dat de functionaliteit van het pakket of systeem dat geïmplementeerd wordt ongewijzigd in een VDI omgeving (Citrix) werkt.                                                                                                                                                                  | Eis      |               |
|                            |              |                 | 469 | Als er vanuit het applicatiecomponent gemaild wordt, dan dient dit d.m.v. een beveiligde SMTP (TLS over SMTP) verbinding met de mailgateway van de opdrachtgever te geschieden.                                                                                                                                   | Eis      |               |
| <b>6. Informatiebeheer</b> |              |                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          |               |
| 6.1 Algemeen               |              |                 | 470 | De leverancier moet aantoonbaar de authenticiteit, de betrouwbaarheid, de integriteit en de bruikbaarheid van de beheerde informatie waarborgen. Daartoe moeten de vorm, de structuur, de inhoud en het gedrag van informatie behouden blijven.                                                                   | Eis      |               |
|                            |              |                 | 471 | De programmatuur voorziet informatie van metadata conform het Toepassingsprofiel Metadata Lokale Overheden (in de toekomst Metagegevens Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO)).                                                                                                                       | Eis      |               |
|                            |              |                 | 472 | De programmatuur is in staat om ontvangen en opgemaakte informatie uit andere applicaties op te nemen, te identificeren, te registreren en te voorzien van een juiste ordening.                                                                                                                                   | Eis      |               |
|                            |              |                 | 473 | De applicatie bevat de functionaliteit om selectielijsten op te stellen van informatie die voor vernietiging of overdracht in aanmerking komt.                                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|                            |              |                 | 474 | Het is geautomatiseerd dan wel handmatig mogelijk om informatie uit te zonderen van standaardselectiecriteria.                                                                                                                                                                                                    | Eis      |               |
|                            |              |                 | 475 | De applicatie bevat de functionaliteit om geselecteerde informatie te vernietigen of over te dragen.                                                                                                                                                                                                              | Eis      |               |
|                            |              |                 | 476 | De leverancier moet volledige medewerking verlenen aan het toezicht op het informatiebeheer door de gemeente Gooise Meren of door andere daartoe bevoegde partijen.                                                                                                                                               | Eis      |               |
|                            |              |                 | 477 | De leverancier moet zijn informatiebeheerprocessen gedocumenteerd hebben en die documentatie moet raadpleegbaar zijn voor de gemeente t.b.v. toezicht en verantwoording.                                                                                                                                          | Eis      |               |
| <b>7. Implementatie</b>    |              |                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          |               |
|                            |              |                 | 478 | De nieuwe applicatie moet op 1 maart 2024 volledig operationeel zijn inclusief de migratie van de data en alle koppelingen.                                                                                                                                                                                       | Eis      |               |
| <b>8. Inkoop</b>           |              |                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          |               |
|                            |              |                 | 479 | De factuur moet zijn voorzien van verplichtingnummer en naam van uw contactpersoon bij Opdrachtgever en een duidelijke btw-specificatie. De factuur wordt getoetst aan de wettelijke eisen die de Belastingdienst aan een factuur stelt. Indien de factuur hier niet aan voldoet wordt de factuur geretourneerd.  | Eis      |               |



| Onderdeel        | Subonderdeel                 | Subsubonderdeel | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis/Wens | Aantal punten |
|------------------|------------------------------|-----------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|                  |                              |                 | 480 | De opgegeven prijzen van uw inschrijving zijn vast en inclusief <b>alle</b> kosten die gemoeid zijn met deze opdracht, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Eis      |               |
|                  |                              |                 | 481 | U garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de overeenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies: <ul style="list-style-type: none"><li>- inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);</li><li>- inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);</li><li>- inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);</li><li>- inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).</li></ul><br>De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt. | Eis      |               |
| 9. SLA afspraken |                              |                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          |               |
|                  | 9.1 Servicedesk              |                 | 482 | De Nederlandstalige servicedesk is op werkdagen van 08.00 uur – 18.00 uur telefonisch <b>en</b> per e-mail bereikbaar voor key-users en biedt minimaal ondersteuning met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"><li>- meldingen van fouten, incidenten, verstoringen et cetera;</li><li>- vragen omtrent de technische werking van de software;</li><li>- vragen omtrent het optimaal toepassen van de mogelijkheden van de software.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis      |               |
|                  | 9.2 Prioritering meldingen   |                 | 483 | Voor de ICT Prestatie worden door Opdrachtnemer (minimaal) 3 prioriteiten van meldingen gehanteerd: <ul style="list-style-type: none"><li>- Het niet beschikbaar zijn van de gehele Programmatuur is prioriteit 1;</li><li>- Het niet beschikbaar zijn van delen van de Programmatuur is prioriteit 2;</li><li>- Overige meldingen zijn prioriteit 3.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis      |               |
|                  | 9.3 Reactietijd meldingen    |                 | 484 | Bij het indienen van een melding geldt de volgende Reactietijd: <ul style="list-style-type: none"><li>- bij een prioriteit 1 melding ontvangt de melder binnen 1 werkuren een meldingsnummer;</li><li>- bij een prioriteit 2 of 3 melding ontvangt de melder binnen 4 werkuren een meldingnummer.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis      |               |
|                  | 9.4 Onderhoudsvenster        |                 | 485 | Het onderhoudsvenster voor de Opdrachtnemer is beschikbaar van 18.00 uur tot 8.00 uur. Al het geplande onderhoud en geplande changes vinden plaats in dit onderhoudsvenster en wordt minimaal 2 weken vooraf gemeld aan de functioneel beheerder van de omgevingsapplicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis      |               |
|                  | 9.5 Service Level Rapportage |                 | 486 | De Opdrachtnemer levert per kwartaal een Service Level Rapportage (SLR), waarin wordt gerapporteerd over: <ul style="list-style-type: none"><li>- de service support processen;</li><li>- aantal en aard (naar verschillende niveaus van verstoringen) openstaande en afgesloten meldingen;</li><li>- de response- en oplostijden;</li><li>- het beschikbaarheidspercentage van de ICT Prestatie;</li><li>- de performance van de ICT Prestatie;</li><li>- het aantal uitgevoerde back-ups / recoveries.</li></ul> Minimaal 2 keer jaar een service review gesprek tussen Inschrijver en Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                              | Eis      |               |

Programma van Eisen en Wensen behorende bij Beschrijvend Document Software gemeentebelastingen

| Onderdeel | Subonderdeel                             | Subsubonderdeel | Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                           | Eis/Wens | Aantal punten |
|-----------|------------------------------------------|-----------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|           | 9.6 Status melding bij onbeschikbaarheid |                 | 487 | Bij onbeschikbaarheid van uw Programmatuur koppelt u minimaal elke 2 uur de status van de melding terug aan de functioneel beheerder. De totale downtime rapporteert u in een servicelevel rapportage. | Eis      |               |
|           | 9.7 Root cause analys rapportage         |                 | 488 | Bij grote verstoringen (P1, Programmatuur is niet beschikbaar), levert de Opdrachtnemer binnen één werkweek een Root Cause Analysis-rapportage).                                                       | Eis      |               |
|           | 9.8 Voortgang in klantportaal            |                 | 489 | De voortgang van meldingen, incidenten en verstoringen is te volgen via een klantportaal.                                                                                                              | Eis      |               |
|           | 9.9 Toegang kennisbank                   |                 | 490 | De Opdrachtgever heeft toegang tot een kennisbank van de Inschrijver.                                                                                                                                  | Eis      |               |
|           | 9.10 Nederlandstalige ondersteuning      |                 | 491 | Medewerkers van Inschrijver bieden ondersteuning in de Nederlandse taal in woord en geschrift.                                                                                                         | Eis      |               |
|           | 9.11 Consultancy dagen per jaar          |                 | 492 | Opdrachtgever levert 6 consultancy dagen per jaar voor learning on-the-job.                                                                                                                            | Eis      |               |