



Programma van Eisen

Beheer en onderhoud WOZ-datacenter

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Datum: 17 juli 2023

Referentie kenmerk: VNGWOZ23

Inhoudsopgave

1. Omschrijving dienstverlening	3
1.1 Scope	3
1.2 Eisen ten behoeve van het beheer en onderhoud	3
1.3 Eisen ten behoeve van het platformbeheer/-support	4
1.4 Eisen ten behoeve van het Service Management	4
1.5 Projecten en Verzoeken	4
2. Personele organisatie	6
2.1 Accountmanagement	6
2.2 Eisen ten aanzien van het personeel	6
3. Kritische Prestatie Indicator (KPI)	7
3.1 Respons- en hersteltijden	7
3.2 Uptime percentage	7
3.3 Change failure rate	7
3.4 Klanttevredenheid	8

1. Omschrijving dienstverlening

1.1 Scope

Het WOZ-datacenter (www.wozdatacenter.nl) is in 2004 gestart om de uniformiteit, kwaliteit en doelmatigheid van de WOZ-uitvoering door gemeenten te bevorderen via samenwerking. Voor het uitvoeren van WOZ-taxaties hebben gemeenten marktinformatie nodig die verder gaat dan de gemeentegrenzen. Het WOZ-datacenter verzamelt voor en namens gemeenten marktinformatie (stichtingskosten en andere marktinformatie) die gebruikt wordt om landelijke taxatiewijzers te maken. Gemeenten gebruiken de taxatiewijzers en de verzamelde informatie om taxaties uit te voeren en te onderhouden. Gemeenten kunnen de taxatiewijzers toepassen met de rekenmodule TIOX. TIOX is een centraal rekenmodel waarmee gemeenten geautomatiseerd de landelijke taxatiewijzers kunnen toepassen sinds 2009, via de eigen taxatiesoftware en/of via een webapplicatie. Vrijwel alle gemeenten maken gebruik van TIOX. De toegang tot TIOX is geregeld via het WOZ-datacenter. Het beheer van de applicatie TIOX zelf valt buiten scope van deze opdracht. Het WOZ-datacenter regelt ook de toegang tot iWOZ (applicatie voor registratie vraagprijzen). Het beheer van de applicatie iWOZ valt buiten scope van deze opdracht.

Het WOZ-datacenter kent een publiek vrij toegankelijk deel en een deel dat beveiligd is met een gebruikersnaam/wachtwoord/tweefactor-authenticatie (besloten nieuws, jurisprudentie, communicatie, marktinformatie en toegang tot iWOZ en TIOX).

Meer informatie over de onderdelen van het WOZ-datacenter is te vinden in bijlage 1A.

Het WOZ-datacenter draait sinds 2018 op het OutSystems Platform. De applicatie is ondergebracht in de OutSystems Cloud (AWS van Amazon).

De werkzaamheden die nu worden aanbesteed zijn onderverdeeld in vier categorieën:

1. Beheer en onderhoud applicatie
2. Platformbeheer en onderhoud van het OutSystems platform
3. Servicemanagement
4. Projecten en verzoeken (doorontwikkeling)

1.2 Eisen ten behoeve van het beheer en onderhoud

De volgende werkzaamheden vallen onder een vaste vergoeding per maand voor beheer en onderhoud en worden door Opdrachtnemer uitgevoerd:

- Onderhoud en proactieve monitoring applicaties en systemen;
 - Appservices
 - Firewall settings
 - Gebruikerstoegang en gebruikersrechten
 - Security TIOX platform
- Controle nachtelijke webjobs;

- Inregelen en controle op database back-ups;
- Terugzetten database back-ups bij calamiteiten;
- Periodiek strategisch overleg over toekomstbestendigheid applicatie;
- Kennisbehoud / kennisdeling.

1.3 Eisen ten behoeve van het platformbeheer/-support

Het platform wordt beheerd door OutSystems. OutSystems is primair verantwoordelijk voor de activiteiten rondom het beschikbaar houden van het platform. Opdrachtnemer voert hierop tegen een vaste vergoeding de volledige regie voor opdrachtgever. Dit omvat in elk geval de volgende werkzaamheden:

- Het coördineren en uitvoeren van upgrades en updates van OutSystems;
- Het indien nodig aanpassen van de applicatie naar aanleiding van deze upgrades en updates;
- Loggen en bijhouden Service Requests bij OutSystems Support;
- Bijhouden en actualiseren van licenties en certificaten;
- Monitoring van het platform.

1.4 Eisen ten behoeve van het Service Management

De volgende werkzaamheden vallen onder een vaste vergoeding per maand voor het uitvoeren van Service Management en worden door Opdrachtnemer uitgevoerd:

- Periodiek voortgangsoverleg;
- Servicedesk (aannemen, verwerken, coördineren meldingen);
- Jaarlijkse evaluatie SLA, DAP en DFA;
- Reguliere (maand)rapportages;
- Kennisbehoud / kennisdeling.

1.4.1 Dossier Afspraken en Procedures

Ten behoeve van het Service Management zal Opdrachtnemer een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opstellen binnen 1 maand na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever. Het DAP zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Afspraken en procedures t.b.v. de werkzaamheden;
- Escalatieladder;
- Operations en monitoring;
- Borging kwaliteit;
- Risico analyse;
- Privacy bescherming;
- Protocol datalekken.

1.5 Projecten en Verzoeken

Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer een opgaaf te doen voor de ontwikkeling van additionele functionaliteiten binnen het platform van WOZ-datacenter gedurende de looptijd. Middels een offerte van Opdrachtnemer wordt hier vervolgens invulling aan gegeven.

Alleen na acceptatie door Opdrachtgever van nieuwe functionaliteiten op de Acceptatie omgeving, zal de functionaliteit beschikbaar komen op de Productie omgeving.

Onderstaand een niet limitatief voorbeeld van additionele projecten/verzoeken die de komende periode zijn voorzien. Dit is slechts om een beeld te schetsen van deze werkzaamheden.

1.5.1 Verder digitaliseren taxatiewijzers

Momenteel bestaan taxatiewijzers uit een los tekstdeel (in Microsoft Word of PDF) en uit de kengetallen en onderbouwingen die digitaal zijn te raadplegen. Daarvan is een bijlage in PDF te genereren in het WOZ-datacenter. De wens is om een volledig digitale weergave van de taxatiewijzer te hebben, die primair gebruikt zal worden door de gebruikers van het WOZ-datacenter. Ook moet nog altijd een PDF-versie van deze digitale wijzer kunnen worden uitgedraaid (met koppelingen in de inhoudsopgave naar de verschillende hoofdtukken). Hiervoor zijn al ideeën uitgewerkt. De wens was/is om tekst en bijlage te integreren, maar wel zo dat er door producenten relatief eenvoudig mee is te werken in alle fasen van de wijzer, van eerste concept tot eindversie.

1.5.2 Reactive maken applicatie

Het WOZ-datacenter is ontwikkeld met OutSystems in Traditional (destijds de enige optie). Inmiddels is er de Reactive variant, waarmee meer moderne mogelijkheden geïntroduceerd zijn. Het streven is om de bestaande applicaties geleidelijk om te bouwen.

1.5.3 Mailfunctie vervangen

Microsoft is van plan de basic authentication te gaan uitzetten. OutSystems moet hiervoor moderne authenticatie gaan ondersteunen. Daar zijn nog geen plannen voor. Zie <https://techcommunity.microsoft.com/t5/exchange-team-blog/basic-authentication-deprecation-in-exchange-online-may-2022/ba-p/3301866>.

Mocht OutSystems niet tijdig worden aangepast dan geeft Microsoft opties om dit te ondervangen. Zie <https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/mail-flow-best-practices/how-to-set-up-a-multifunction-device-or-application-to-send-email-using-microsoft-365-or-office-365>.

2. Personele organisatie

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

2.1 Accountmanagement

De werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst vinden plaats onder toezicht van één accountmanager van Opdrachtnemer. De accountmanager beschikt over voldoende kennis en ervaring om invulling te geven aan het gewenste serviceniveau. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met Opdrachtgever op strategisch en tactisch niveau. De accountmanager dient op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) bereikbaar te zijn tussen minimaal 08:00 en 17:00 uur. In geval van afwezigheid wordt één vaste vervanger aangesteld.

2.2 Eisen ten aanzien van het personeel

Alle medewerkers die Opdrachtnemer inzet bij Opdrachtgever dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om de dienstverlening op een professionele wijze te verrichten;
- Opdrachtnemer dient te beschikken over medewerkers met het certificaat: Professional Platform Ops Engineer (OutSystems);
- Medewerkers dienen goede kennis te hebben van het belang van het WOZ-datacenter;
- Medewerkers dienen te beschikken over ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen;
- Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers (die communiceren met Opdrachtgever) dienen de Nederlandse taal vloeiend te beheersen;
- Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen gebonden te zijn aan geheimhoudingseisen ten aanzien van de data die in het WOZ-datacenter zijn vastgelegd, overeenkomstig de verwerkersovereenkomst die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer getekend zal moeten worden.

3. Kritische Prestatie Indicator (KPI)

Twee keer per jaar vindt in het tactisch overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben. Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

3.1 Respons- en hersteltijden

KPI	Norm	Meetmethodiek
Respons- en hersteltijden: conform de afgesproken tijden in paragraaf 4.2 van de SLA.	98% van de keren behaald.	Rapportage van Opdrachtnemer (per kwartaal).
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald):</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		

3.2 Uptime percentage

KPI	Norm	Meetmethodiek
Uptime percentage	98% buiten kantooruren (8.30 uur tot 17.00 uur) en 99,5% binnen kantooruren. Downtime veroorzaakt door OutSystems blijft buiten beschouwing.	Rapportage van Opdrachtnemer (per kwartaal).
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald):</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		

3.3 Change failure rate

KPI	Norm	Meetmethodiek
Change failure rate	<15%	Rapportage van Opdrachtnemer (per kwartaal).
<i>Gemeten wordt functionaliteit die is gewijzigd en na release naar productie leidt tot een ingeschoten incident met kritieke prioriteit op dat deel van de functionaliteit.</i>		
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald):</u>		

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

3.4 Klanttevredenheid

KPI	Norm	Meetmethodiek
Klanttevredenheid	Minimaal een 7.	Opdrachtnemer stelt na gunning in overleg met opdrachtgever een vragenlijst op waarmee de klanttevredenheid periodiek wordt getoetst. Deze vragenlijst leidt tot een rapportcijfer dat de klanttevredenheid uitdrukt.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald):</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		