

BIJLAGE C. PROGRAMMA VAN EISEN

1.1 FINANCIËLE EISEN

1.	Alle vergoedingen zijn all-in, in euro's en exclusief btw.
2.	Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen van overeengekomen vergoedingen.
3.	Alle SaaS-dienstverlening, dus all-in vergoedingen, zijn onafhankelijk van het aantal gebruikers, artikelen, DC-housing, stroomverbruik, dataopslag, dataverkeer en beveiliging en zijn inclusief onderhoud, beheer, installatie en implementatie van updates en upgrades.
4.	Alle initiële vergoedingen waaronder migratie/implementatie zijn vast GIBIT-2020 artikel 9.8 is niet van toepassing.
5.	De initiële vergoedingen worden gefactureerd volgens het schema in GIBIT-2020 artikel 9.2.
6.	Alle periodieke (SaaS) vergoedingen zijn vast gedurende de looptijd van de overeenkomst incl. optionele verlengingen.
7.	Bij vermeerdering of vermindering van deelnemende gemeenten (eventueel veroorzaakt door verkleining van het verzorgingsgebied), thans gemeenten Bloemendaal, Heemstede en Zandvoort, zal de prijs overeenkomstig naar rato stijgen of dalen.
8.	De eerste maandelijkse periodieke kosten worden gefactureerd na start na bedrijfsgerede oplevering én acceptatie door Opdrachtgever. Dus tijdens voorbereiding, implementatie/migratie/transitie zijn geen vergoedingen verschuldigd/doorbelastbaar.
9.	De periodieke vergoeding zal eenmaal per kwartaal achteraf worden gefactureerd.
10.	Voor eventuele activiteiten buiten de initiële en periodieke kosten geldt een offerte goedkeuringsproces.
11.	Deze offertes worden kosteloos en zonder verplichting tot opdrachtverlening, uitgebracht door Opdrachtnemer binnen een termijn van zeven (7) werkdagen. De in uw inschrijving vermelde uurtarieven gelden hierbij als maximum grondslag.
12.	Uitsluitend voor vergoedingen uurtarieven op basis van eis 10 en 11, is de indexatie als beschreven in GIBIT-2020 artikelen 9.8 en 9.9 met ingang van 01-01-2026 van toepassing.
13.	Wanneer er in een jaar afgezien is van het herzien van de vergoeding, vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Indexering over meerdere jaren is uitgesloten.
14.	Facturering geschiedt gespecificeerd volgens de volgende richtlijnen De factuur (en eventuele bijlagen) dient gericht als .pdf via ntb Ingediend te worden of als e-factuur via het PEPPOL-netwerk nummer ntb Ten name van GBKZ naw ntb Aan alle eisen gesteld door de belastingdienst dient te worden voldaan. Opdrachtgever versterkt nadere factureringskenmerken.
15.	Alleen juiste facturen worden betaalbaar gesteld.
16.	Onjuiste en/of betwiste facturen veroorzaken obstakels in de betaling ook van het juiste en/of niet betwiste deel van de vergoeding, dit mag nooit

	leiden tot dreiging met discontinuering of tot discontinuering van de ICT-Prestatie.
--	--

1.2 FUNCTIONELE EISEN

17.	Opdrachtnemer stelt een WOZ-applicatie beschikbaar, op werkdagen van 07.00 uur tot 20.00 uur voor 98% beschikbaar als SaaS-oplossing.
18.	De aangeboden oplossingen dienen softwarelicentie compliant te zijn en te blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst.
19.	Eventueel extra benodigde software licenties en onderhoud voor de door u aangeboden oplossing dienen onderdeel van de in uw Inschrijving aangeboden oplossing én dienstverlening te zijn.
20.	Opdrachtnemer zorgt voor een tijdige, geruisloze en overgang van de huidige WOZ-applicatie naar de te leveren WOZ-applicatie. Hierdoor zal er een overgang plaatsvinden op basis van de huidige beschikbare gegevens zonder extra kosten. Opdrachtnemer zorgt voor de inrichting van de modellen om te komen tot een modelmatige waardering conform de voorschriften van de Waarderingskamer.
21.	De WOZ-applicatie is volledig icoon- en menugestuurd door middel van een grafische user interface (GUI), die aansluit bij de Windows- en web (W3C) standaarden. De WOZ-applicatie is gebruiksvriendelijk, logisch van opbouw en kent een eenvoudig en eenduidig muis- en toetsgebruik (sneltoetsen).
22.	Het is mogelijk om objecten te selecteren en handelingen te starten vanuit zowel administratieve invalshoek als vanuit de kaart.
23.	De WOZ-applicatie beschikt over een integrale viewer waarin minimaal de actuele luchtfoto, cyclorama's, obliekfoto's, kadastrale kaart en de BAG-contouren kunnen worden geraadpleegd.
24.	De WOZ-applicatie biedt de mogelijkheid om extern kaartmateriaal toe te voegen als kaartlaag.
25.	De gebruiker heeft de mogelijkheid om in de WOZ-applicatie alle kaartlagen die in de legenda staan aan- en uit te zetten.
26.	De WOZ-applicatie biedt een 3d-model voor het inzien van objecten en het weergeven van de gebruiksoppervlakte in kadastrale kaart.
27.	De WOZ-applicatie bevat slimme zoekmogelijkheden. Op alle velden en combinaties van velden moet gezocht kunnen worden, waarbij per veld de mogelijkheid bestaat om te zoeken op tekstdelen (met wildcards bijv. %, *) en met operators (<, >, =). Minimaal moet kunnen worden gezocht op gebruikelijke zoekingen (o.a. objectsoort, groep, WOZ-objectnummer, straat, adres(reeks), kadastrale aanduiding, subject, status taxatie/waardevaststelling).
28.	Zoeken is mogelijk door op de kaart een geometrische selectie te maken (bijvoorbeeld voor het maken van contouren rondom objecten).
29.	Bij de zoekresultaten wordt ook het aantal zoekresultaten weergegeven.
30.	De WOZ-applicatie bevat functionaliteit om geautomatiseerd selecties te maken op basis van alle gegevens. Deze selecties kunnen worden gebruikt voor (bulk)verwerkingen. Dit kan binnen de WOZ-applicatie zelf en hiervoor is geen aparte 'query builder' benodigd.

31.	De WOZ-applicatie bevat in eerste aanleg een basis-set (standaard query's) met selectiecriteria, die door gebruikers is aan te passen en aan te vullen. Deze basis-set bestaat tenminste uit volledigheidsoverzichten en verbandscontroles.
32.	Zoekresultaten en selecties kunnen worden geëxporteerd naar tenminste de volgende extensies: CSV, XML en XLSX (bijvoorbeeld voor vergelijking van gegevens met de belastingapplicatie en signalering van verschillen).
33.	De WOZ-applicatie beschikt over standaard werkstromen (lees: workflows) en mogelijkheden om deze werkstromen binnen de processen te automatiseren, te sturen, te beheersen en te volgen. Deze werkstromen kunnen zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer worden ingericht, gewijzigd en/of gekopieerd.
34.	In de werkstromen wordt automatisch rekening gehouden met termijnbewaking. Deze termijnen zijn door beheerders zelf in te stellen en te wijzigen.
35.	Risico's bij waardeschommelingen worden beperkt, dan wel daar waar mogelijk uitgesloten, door autorisaties en functiescheiding, maar ook instellingen in de procesinrichting zoals fiattering, meer-ogen-principe, borging en verslaglegging én actieve controles.
36.	De WOZ-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 tijdens de implementatiefase.
37.	Bij eventuele updates, nieuwe releases, patches en fixes garandeert de Opdrachtnemer dat de bestaande werkstromen en instellingen intact blijven en hun werking behouden. Het moet duidelijk zijn welke invloed de wijzigingen hebben op de werkstromen, zodat deze wijzigingen op zelf ontwikkelde werkstromen kunnen worden doorgevoerd.
38.	Een object is te koppelen aan één of meerdere gebruikers vanuit meerdere processen (bijvoorbeeld vanuit taxatie-technisch oogpunt en administratief).
39.	Bij elke controle van de kenmerken van een object wordt het controlerecord (record 25 uit het sectormodel) automatisch gevuld. Dit is ook het geval wanneer er een controle heeft plaatsgevonden die niet tot een mutatie heeft geleid. De gebruiker heeft hierbij de mogelijkheid eventueel nog een toelichting te geven. Het automatisch vullen van het controlerecord kan ook bij een bulkactie voor meerdere objecten tegelijk.
40.	In de werkstromen zit automatisch ingebouwd dat alle onderdelen van objecten zijn gevuld als deze worden gefiatteerd, zodat hiervoor geen aparte queries hoeven te worden gedraaid. Indien onderdelen niet zijn gevuld of de waarde afwijkt (percentage stijging/daling t.o.v. de rest van de groep) geeft de WOZ-applicatie een signaal (pop-up, rood veld, e.d.) en wordt het proces geblokkeerd voor dit object. Indien in bulk wordt gewerkt komen alleen die

	objecten die incompleet zijn of buiten de marges vallen in een aparte werkvoorraad om te worden gecontroleerd.
41.	De WOZ-applicatie is ingericht voor het werken met werkvoorraden (b.v. te screenen marktgegevens, te controleren waarderingen). De werkvoorraad is in te richten, te filteren en toe te wijzen op onderwerp, gebruiker, subject en/of object.
42.	Bij het behandelen van de werkvoorraad binnen de waarderingsprocessen wordt in het scherm tenminste de huidige situatie weergegeven, de gewenste actie en waar van toepassing ook de bewakingstermijn.
43.	Indien in de belastingapplicatie objecten worden gemuteerd met taxatie-technische gevolgen, dan dient dit in de WOZ-applicatie te worden herkend en een signaal in de werkvoorraad te komen om dit object opnieuw te herwaarderen op het moment dat het object nog niet is beschikt.
44.	In de werkvoorraad moet ook uitval om technische redenen (b.v. als de belastingapplicatie gegevens niet kan overnemen) worden getoond, zowel individueel als in een overzicht.
45.	Alle werkvoorraden zijn aan een specifieke groep/gebruiker toe te wijzen. Dit kan handmatig, als ook vooraf geautomatiseerd worden ingericht (bijvoorbeeld een object is aan een gebruiker toe te wijzen). Hierbij kan een taak worden doorgezet van de ene groep/gebruiker naar een volgende. Historie van mutaties wordt bijgehouden.
46.	De WOZ-applicatie toont per groep/gebruiker de actuele werkvoorraad. De werkvoorraad moet naar keuze van volgorde kunnen worden opgepakt en waar nodig door verschillende gebruikers.
47.	In de WOZ-applicatie is inzichtelijk wat op dat moment de realisatiestatus is van taken in de werkvoorraad en wie er op dat moment mee bezig is, zodat hierop kan worden gestuurd.
48.	Bij het afdoen van objectcontroles binnen de werkstromen wordt per werkstroom het controle record automatisch aangemaakt en gevuld.
49.	De werkvoorraad kan administratief worden getoond per gebruiker, ook overkoepelend.
50.	De werkvoorraad kan op de kaart worden getoond (bijvoorbeeld voor het gebiedsgericht afhandelen van bezwaren).
51.	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 WOZ-applicatie.
52.	De WOZ-applicatie levert standaardrapportages en een WOZ-taxatieverslag op basis van voorgeschreven eisen en standaard vragenlijsten en beoordelingsprotocollen van de Waarderingskamer. Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de meest actuele versies hiervan worden ondersteund. Alle bekende en toekomstige beoordelingsprotocollen moeten cijfermatig worden gevuld uit de WOZ-applicatie.
53.	De WOZ-applicatie beschikt standaard over grafische weergaven (grafieken) met betrekking tot waardeontwikkelingen per object (groep/type), per periode, per wijk/buurt.
54.	De WOZ-applicatie beschikt over geautomatiseerde 'ratio controles' om de kwaliteit van de taxaties te beoordelen. Deze controles voldoen aan de IAAO-norm. De controles zijn zowel uit te lijsten en kunnen ook grafisch worden weergegeven.
55.	De WOZ-applicatie beschikt over (visuele) overzichten voor managementinformatie, waarbij status en voortgang van de

	werkzaamheden kan worden gevolgd voor tenminste de voortgang 20% controle, herwaardering, PMA en bezwaarafhandeling en beroepen.
56.	De Opdrachtgever maakt gebruik van een managementrapportage tool (op dit moment) van een externe leverancier Power BI. Deze tool dient onbeperkt toegang te krijgen tot de database om realtime actuele data op te halen. Alle gegevens uit de database van de WOZ-applicatie kunnen tenminste o.b.v. API of ETL op ieder gewenst moment worden geëxtraheerd via een beschikbaar koppelvlak ten behoeve van het gebruik in deze managementrapportage tool.
57.	De controles van de Waarderingskamer die in de StUF-viewer zijn opgenomen zijn ook in de WOZ-applicatie beschikbaar. Deze controles draaien continu op de achtergrond voor automatische consistentie en geven signaleringen bij afwijkingen (bijvoorbeeld als de toegekende oppervlakte afwijkt van de kadastrale oppervlakte).
58.	De WOZ-applicatie wordt opgeleverd met een basis-set aan standaard rapportages voor de verschillende processen.
59.	De gegevens van meerdere gemeenten kunnen in de WOZ-applicatie worden beheerd. Gegevens van alle gemeenten zijn binnen dezelfde sessie direct benaderbaar, waarbij het voor de gebruiker niet merkbaar is hoe dit technisch is geregeld.
60.	Het is mogelijk om dwarsverbanden tussen gemeenten inzichtelijk te maken voor bijvoorbeeld managementinformatie.
61.	Gebruikers kunnen gelijktijdig in de WOZ-applicatie werken voor verschillende gemeenten, waarbij het mogelijk is om meerdere processen gecombineerd en parallel te laten verlopen voor meerdere gemeenten.
62.	Het is mogelijk om in de WOZ-applicatie gegevens van nieuwe gemeenten toe te voegen als deze toetreden tot de samenwerking (eventueel met ondersteuning van Opdrachtnemer), dan wel een gemeente te verwijderen zonder dat dit effect heeft op de gegevens en instellingen van andere gemeenten.
63.	Eén gebruiker kan meerdere schermen tegelijk openen om te raadplegen en te muteren. Voorbeeld een scherm Heemstede en andere scherm Bloemendaal.
64.	Alle te waarden WOZ-objecten moeten getaxeerd kunnen worden met de WOZ-applicatie.
65.	De WOZ-applicatie maakt inzichtelijk hoe de waarde van een object tot stand komt. Dit omvat tenminste de gedifferentieerde waarde-opbouw per object in onderdelen (woning, grond en bijgebouwen) en een directe rekenkundige relatie tussen waardering en de gehanteerde onderbouwingen. Voor de gebruiker is inzichtelijk wat er gebeurt en is te herleiden hoe er te werk is gegaan en waardering tot stand is gekomen.
66.	De WOZ-applicatie kan onderscheid maken tussen actieve en niet-actieve objecten.
67.	De WOZ-applicatie bevat een taxatiemodel per categorie voor woningen en niet-woningen. De taxatiemodellen kunnen zelfstandig worden aangepast zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
68.	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).
69.	Voor niet-woningen is het mogelijk om te werken met percentages voor de verhouding primaire en secundaire ruimte.

70.	De WOZ-applicatie biedt de mogelijkheid WOZ-objecten groepsgewijs en op waarde-gebied te (her)waarden op basis van de door de Opdrachtgever vastgestelde groepsindeling en waarde-gebieden (clusteranalyse).
71.	De gegevens van WOZ-(deel)objecten kunnen per groep, waarde-gebied en objecttype (in bulk) worden bepaald, getaxeerd, gewijzigd en gecontroleerd.
72.	De Opdrachtgever dient te weten hoe het model is ingericht en ontvangt bij ingebruikname een verantwoordingsdocument waarin de keuzes en de onderbouwingen zijn vastgelegd.
73.	De WOZ-applicatie biedt de mogelijkheid om in bulk secundaire objectkenmerken op te voeren en/of mutaties door te voeren.
74.	In de WOZ-applicatie is het mogelijk om te werken met een onbeperkt aantal deelobjecten.
75.	De aan WOZ-objecten gerelateerde actuele en historische (per tijdvak) subjectgegevens (eigenaar en gebruiker) zijn in de WOZ-applicatie bij het WOZ-object zichtbaar.
76.	De aan WOZ-objecten gerelateerde actuele BAG-objecten zijn in de WOZ-applicatie bij het WOZ-object zichtbaar. Daar waar van toepassing worden de BAG-ID's getoond op deelobject niveau. Deze komen via de koppeling vanuit de belastingapplicatie geautomatiseerd over naar de WOZ-applicatie.
77.	Alle (soorten) objecten kunnen in de WOZ-applicatie modelmatig en in bulk worden gewaardeerd volgens de richtlijnen van de Waarderingskamer, de Wet WOZ, aanvullende wettelijke voorschriften en/of via TIOX.
78.	Aan elk nieuw opgevoerd objectonderdeel worden in de WOZ-applicatie geautomatiseerd secundaire objectkenmerken, KOUDV+L factoren (Kwaliteit, Onderhoud, Uitstraling, Doelmatigheid, Voorzieningen en Ligging) en archetypes (op basis van bouwjaar en onderdeelcode) toegekend. De wijze van toekenning wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.
79.	Bij objectonderdelen zijn de secundaire objectkenmerken/KOUDV+L factoren zowel individueel als in bulk aan te passen in de WOZ-applicatie.
80.	De WOZ-applicatie voorziet er in dat objecten zowel op (gebruiks)oppervlakte, inhoud als aantal stuks kunnen worden gewaardeerd.
81.	Binnen de WOZ-applicatie is het mogelijk om documenten en foto's te koppelen aan een object.
82.	In de WOZ-applicatie is het mogelijk om op objectniveau, onderdeelniveau en op tijdvak aantekeningen/memo's toe te voegen.
83.	De WOZ-applicatie levert velden om op objectniveau nieuwe kenmerken te registreren (bijvoorbeeld energielabel, VHE-nummer en leegwaardes).
84.	In de WOZ-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.
85.	De WOZ-applicatie bevat zowel digitale als analoge functionaliteit ten behoeve van het ondersteunen van het voormeldingenproces.
86.	Voor de digitale voormeldingen beschikt de WOZ-applicatie over mogelijkheden (o.a. API's) om gegevens te leveren aan de huidige digitale balie van Opdrachtgever. Deze digitale balie kan deze gegevens gebruiken om vooraf ingevulde digitale formulieren te tonen. Wijzigingen met betrekking tot secundaire objectkenmerken kunnen via dezelfde functionaliteit terug worden gestuurd naar de WOZ-applicatie en na controle worden verwerkt. Dit gebeurt via de werkvoorraad.

87.	Voor analoge voormeldingen geldt dat in de WOZ-applicatie een document op basis van een template kan worden aangemaakt met daarin de gegevens uit de WOZ-applicatie.
88.	De WOZ-applicatie bevat een signaliseringsmechanisme (bijvoorbeeld op basis van proces triggers of datamining) die actief signaleert als verschillende taxateurs - binnen een korte (zelf in te stellen) tijd - na elkaar hetzelfde object bewerken.
89.	Het is mogelijk om vanuit de WOZ-applicatie de PMA voor woningen en niet-woningen uit te voeren.
90.	Alle als bruikbare aangegeven verkoop- en huurcijfers kunnen geautomatiseerd worden meegenomen in de (reken)modellen en/of onderbouwing t.b.v. de courante niet-woningen. Ook worden deze geautomatiseerd meegenomen in het referentiestelsel voor courante niet-woningen. De modellen moeten handmatig kunnen worden overschreven.
91.	De WOZ-applicatie komt met een voorstel voor het screenen van een transactiecijfer of deze bruikbaar is of reden van afkeuren aangeeft. Het omzetten van deze codes moet ook in bulk kunnen plaatsvinden.
92.	De huurwaarde en/of kapfactor kan op objectniveau met behulp van KOUDV+L indicatoren, primaire en secundaire ruimte, bouwlaag en ontsluiting worden gecorrigeerd.
93.	De opbouw van de kapfactor moet op objectniveau inzichtelijk zijn en in de opbouw moet je deze kunnen corrigeren.
94.	De gerealiseerde huurprijzen moeten kunnen worden opgevoerd en het huur-/ koopinlichtingen-formulier moet kunnen worden bijgevoegd bij het object.
95.	Inlichtingenformulieren worden vanuit de digitale balie verstuurd. Na ontvangst van een inlichtingenformulier volgt er een signaal naar de WOZ-applicatie en is het mogelijk om het formulier vanuit de WOZ-applicatie te raadplegen.
96.	Voor objecten die te koop en te huur worden aangeboden worden minimaal de volgende gegevens automatisch ingeladen bij het juiste object: • Vraagprijs (er worden geen dubbele vraagprijzen ingelezen); • Datum waarop het object in de verkoop is geplaatst; • Advertentietekst; • Kenmerken en onderdelen; • Foto's.
97.	Bij de marktanalyse kunnen de verkoopcijfers gescreend worden op de bruikbaarheid en afwijkende verkoopcijfers kunnen verklaard en gekwantificeerd worden. De WOZ-applicatie voorziet er in om het transactiecijfer om te rekenen naar een geïndexeerde koopsom, op de voor dat tijdvak geldende waarde-peildatum.
98.	De WOZ-applicatie biedt de mogelijkheid om de reden aan te geven van aanpassing van het object naar aanleiding van de PMA (omstandigheidscodes).
99.	Vanuit de WOZ-applicatie is het mogelijk om de gegevens in iWOZ te benaderen bij het desbetreffende object en/of marktprijs.
100.	Bij de marktanalyse kunnen de verkoopcijfers gescreend worden op de bruikbaarheid en afwijkende verkoopcijfers kunnen verklaard en gekwantificeerd worden. De WOZ-applicatie voorziet er in om het transactiecijfer om te rekenen naar een geïndexeerde koopsom, op de voor dat tijdvak geldende waarde-peildatum.

101.	"Voor de volgende zaken moeten vanuit de WOZ-applicatie op objectniveau en in bulk tenminste de volgende inlichtingenformulieren administratief kunnen worden verstuurd en verwerkt: • Huur-/koopinlichtingen woningen en niet-woningen; • Incourante; • Motorbrandstofverkooppunten; • Hotels; • Agrarisch; • Recreatie; • NSW (Natuurschoon wet).
102.	Voor tenminste 99% van de woningen en courante niet-woningen dient, als de brongegevens correct zijn gevuld, een nieuwe WOZ-waarde gegenereerd te kunnen worden.
103.	De WOZ-applicatie voorziet erin dat een object of groep objecten wordt onderbouwd met de beste vergelijkbare objecten en levert hiervoor automatisch de best mogelijke onderbouwingen aan.
104.	Bruikbare of goedgekeurde transacties kunnen als onderbouwing worden gebruikt. Afgekeurde transacties kunnen niet als onderbouwing worden gehanteerd.
105.	De onderbouwingen moeten kunnen worden geselecteerd op basis van verschillende criteria. Dit betreft tenminste de wijk, soort objectcode, bouwjaar, oppervlakte/inhoud.
106.	De onderbouwing moet qua vierkante meter prijs voor woningen aansluiten op het getaxeerde object, dan wel dat via het taxatieverslag de verschillen inzichtelijk en verklaarbaar zijn.
107.	De WOZ-applicatie biedt een overzichtelijke lijst met verkoopcijfers, incl. foto van het vooraanzicht van het object en zoekfilters.
108.	Nadat de taxatiewaarde geautomatiseerd met verkopen is onderbouwd kan een gebruiker in de WOZ-applicatie handmatig de onderbouwing nog wijzigen. Dit kan zowel individueel als ook in bulk. Deze aangepaste onderbouwing is zichtbaar op het taxatieverslag.
109.	De WOZ-applicatie beschikt over een indexeringsmogelijkheid die in bulk kan worden toegepast voor woningen en courante niet-woningen.
110.	Kwaliteit- en waardecontroles zijn standaard al ingericht in de WOZ-applicatie.
111.	Op basis van bevindingen tijdens de kwaliteit- en waardecontroles is het mogelijk om statussen mee te geven aan het object. Deze statussen zijn uit te lijsten om aan derden in de werkvoorraad te laten opnemen.
112.	De som van de onderdelen moet overeenkomen met de WOZ-waarde.
113.	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.
114.	De WOZ-applicatie geeft ten behoeve van de herwaardering en controles geautomatiseerd aan wat de foutmelding is. De reden van uitval dat een object niet kan worden gewaardeerd is helder en begrijpelijk voor de gebruiker.
115.	Een object moet je op basis van meerdere taxatiemethodieken kunnen waarderen. Voor niet-woningen moet dit tenminste op basis van gecorrigeerde vervangingswaarde en HWK mogelijk zijn.

116.	De WOZ-applicatie biedt de mogelijkheid om handmatige correcties op te voeren en jaarlijks terug te laten komen op onderdeelniveau (bijvoorbeeld bij bodemverontreiniging, asbest en betonrot).
117.	Vervallen taxaties blijven raadpleegbaar in de WOZ-applicatie.
118.	Via de WOZ-applicatie dient er een koppeling te zijn met TIOX, zodat conform de taxatiewijzers kan worden gewaardeerd.
119.	In de WOZ-applicatie is het mogelijk om objecten in onderzoek te zetten, zodat deze niet kunnen worden gewaardeerd of beschikt zolang het onderzoek erop zit. Hierbij is een typering aan te geven aan het type onderzoek (v.b. oppervlakte, bouwjaar of soort objectcode niet juist).
120.	Objecten moeten tijdens herwaardering zowel individueel als in bulk om te zetten zijn naar een bepaalde status.
121.	De WOZ-applicatie werkt met een signaleringsmechanisme bij grote wijzigingen in de waarde en kenmerken. Dit geldt zowel individueel als in bulk over het gehele bestand. Daarnaast geldt dit ook voor het eerste jaar dat de WOZ-applicatie in gebruik wordt genomen t.o.v. de laatste waardering in de oude WOZ-applicatie.
122.	De herwaardering op basis van onderbouwingen kan in de WOZ-applicatie worden vergeleken met een andere waarderingsmethodiek voor woningen op basis van nieuwe technologie (b.v. kunstmatige intelligentie of machine learning).
123.	Als er nieuwe onderbouwingen worden gekoppeld mag dit geen effect hebben op de beschikte WOZ-waarde.
124.	De WOZ-applicatie moet ook een object kunnen waarderen zonder onderbouwing d.m.v. handmatige invoer.
125.	In de WOZ-applicatie is het mogelijk om met terugwerkende kracht een object te waarderen en opnieuw van een waarde te voorzien. Dit geldt ook voor voorliggende jaren voor ingebruikname (voor 1 september 2023).
126.	De WOZ-applicatie biedt functionaliteiten voor het afwikkelen van de WOZ-bezwaren en beroepen.
127.	Het is mogelijk om in de WOZ-applicatie geautomatiseerd vanuit de koppeling met de belastingapplicatie de WOZ-bezwaren/WOZ-beroepen te importeren.
128.	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 WOZ-applicatie, waarbij ook kan worden teruggekeken naar de initiële taxatie.
129.	De initiële taxatie moet opnieuw als verslag af te drukken zijn.
130.	In de WOZ-applicatie kan een taxatierapport worden gegenereerd ten behoeve van een beroepsprocedure, waarbij zoveel mogelijk relevante gegevens worden onttrokken uit de WOZ-applicatie en worden ontsloten naar het taxatierapport. Hierbij is nabewerking nog mogelijk. (onderbouwing, uitlegbaarheid, e.d.).
131.	In de WOZ-applicatie kan zowel tijdens de bezwaarfase als de beroepsfase een matrix worden gegenereerd om de waarde te onderbouwen.
132.	Het is mogelijk om deelstappen voor bezwaar en beroep vrij in te richten in de WOZ-applicatie. Aan deze stappen kunnen statussen worden toegevoegd en de WOZ-applicatie ondersteunt de bewaking van de (wettelijke) afhandelingstermijnen en signalering.
133.	De WOZ-applicatie biedt de mogelijkheid om de reden aan te geven van aanpassing van het bezwaar (ook voor managementrapportages).

134.	De WOZ-applicatie biedt de mogelijkheid een analyse uit te voeren op de bezwaren en beroepen.
135.	De WOZ-applicatie biedt de mogelijkheid om bezwaren af te handelen in de voorliggende tijdvakken.
136.	Op basis van andere onderbouwingen, kenmerken, e.d. moet via het model een proefberekening kunnen worden gemaakt van de waardering bij bezwaar voor fiatting.
137.	De WOZ-applicatie biedt de mogelijkheid om statussen van afhandeling in kaart te brengen en te monitoren. Dit geldt tenminste voor: bezwaar ontvangen, verzocht om motivering, afspraak voor horen gemaakt, voor advies bij taxateur, conceptuitspraak gereed en uitspraak verzonden. Deze statussen moeten kunnen worden aangevuld en een koppeling hebben met het digitale loket en zaakstatus scherm van belanghebbende.
138.	In de WOZ-applicatie is het herleidbaar of een bezwaar is ingediend door een gemachtigde (o.a. 'no cure no pay' bureaus).
139.	De bezwaren zijn in de WOZ-applicatie te filteren op tenminste subject, object, status en gebied/locatie.
140.	In de WOZ-applicatie is bij het bezwaar een veld aanwezig waarin een koppeling kan worden opgenomen met het originele bezwaarschrift dat is ingeboekt (in de belastingapplicatie of het zaakstelsel van de Opdrachtgever).
141.	Objecten waarvan de waarde moet worden getoetst als het bezwaarschrift niet ontvankelijk is, moeten niet worden terug geleverd aan de belastingapplicatie als deze binnen de ingestelde drempelwaarde vallen.
142.	Gegevensuitwisseling met de belastingapplicatie moet (semi-)realtime plaatsvinden. Mutaties moeten in beginsel direct worden verwerkt. Indien dit bij ingebruikname om een geldige reden nog niet mogelijk is geldt dat de gegevensuitwisseling eens per half uur plaatsvindt, waarbij elke medewerker op individueel niveau de mogelijkheid heeft om (object)gegevens direct op te halen.
143.	Tussen de WOZ-applicatie en de belastingapplicatie moeten minimaal alle gegevens uit het sectormodel WOZ kunnen worden uitgewisseld. Per gegeven kan worden ingesteld welke WOZ-applicatie leidend is en hoe dit wordt uitgewisseld met de andere Applicatie(s).
144.	De WOZ-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 WOZ-applicatie bestaat de mogelijkheid om af te wijken van de taxatiewijzers.
145.	In de WOZ-applicatie is het mogelijk om berichten voor de Waarderingskamer op basis van XML-berichtenverkeer te kunnen uitleveren.
146.	Het toevoegen en muteren van gegevens via een importfunctionaliteit is mogelijk, waarbij import via StUF-TAX en Excel het minimum is en het feit dat dit door geautoriseerde gebruikers zelf uitgevoerd kan worden. Op basis van deze geïmporteerde gegevens(selectie) moet in de WOZ-applicatie een actie kunnen worden uitgevoerd.
147.	In de WOZ-applicatie is het mogelijk om in bulk een taxatieverslag in .pdf-formaat te genereren voor alle type objecten (woningen, courante niet-woningen, incourante objecten, ongebouwd en objecten in aanbouw), waarbij het verslag voldoet aan de richtlijnen van de Waarderingskamer.
148.	Een taxatieverslag moet zowel met als zonder KOUDV+L en grondstaffel individueel en in bulk kunnen worden gegenereerd.

149.	Een taxatieverslag, taxatierapport of matrix (in het kader van beroep) kan met een preview op het scherm worden getoond.
150.	Taxatiekaarten moeten kunnen worden gegenereerd voor intern gebruik.
151.	De WOZ-applicatie kan documenten op objectniveau te allen tijde reproduceren conform de situatie als het toen is beschikt (timestamp).
152.	Het moet mogelijk zijn om documenten in de WOZ-applicatie te kunnen opslaan.
153.	Documentcreatie kan ook 'in het veld' worden uitgevoerd en verzonden, bijvoorbeeld een koop- en huurinlichtingenformulier.
154.	Aan ieder document kunnen kenmerken (metagegevens) worden toegevoegd ten behoeve van de zoekfunctionaliteit, zoals WOZ-objectnummer en type document.
155.	De structuur van het beheer van gegevens van de WOZ-objecten ten behoeve van gegevensuitwisseling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer dient te worden vastgelegd.
156.	De WOZ-applicatie ondersteunt alle huidige gangbare en toekomstige internetbrowsers.
157.	Opdrachtnemer moet de modelmatige waardebepaling ten behoeve van de herwaardering woningen en niet woningen uitvoeren volgens de richtlijnen van de Waarderingskamer, de Wet WOZ en aanvullende wettelijke voorschriften.
158.	Taxaties moeten uitgevoerd en in de WOZ-applicatie vastgelegd worden zowel op basis van inhoud als ook vanaf 2020 op basis van oppervlakte conform de daarvoor geldende wettelijke verplichtingen en voorschriften van de Waarderingskamer.
159.	Opdrachtnemer kan vanuit de WOZ-applicatie taxatieverslagen van alle WOZ-objecten genereren welke voldoen aan de eisen van de Waarderingskamer.
160.	Taxatieverslagen en updates hiervan na waarde wijzigingen van objecten via mijnoverheid.nl wordt verzorgd door opdrachtgever. Automatisch via WOZ-applicatie.
161.	Mutatie bijhouding (tussentijdse taxaties) ten gevolge van bouwvergunningen, kadastrale- en overige wijzigingen moeten kunnen worden uitgevoerd worden conform het stappenplan in de Waarderingsinstructie en de voorschriften van de Waarderingskamer. De gewijzigde objectkenmerken alsmede waardewijzigingen moeten door Opdrachtgever verwerkt worden in de WOZ-applicatie.
162.	Gevolgen en uitkomsten van de permanente marktanalyse moeten door opdrachtgever kunnen worden ingevoerd in de WOZ-applicatie.
163.	De invloed van de huur- en verkooptransacties worden beoordeeld, berekend en verwerkt worden door de taxateur van de opdrachtgever en daaruit voortvloeiende wijzigingen in referentiegroepen of vastgestelde waarden moeten worden berekend en verwerkt in de WOZ-applicatie.
164.	Opdrachtgever kent een formeel en een informeel bezwarentraject welke geautomatiseerd moeten worden gefaciliteerd door de WOZ-applicatie.
165.	Op basis daarvan wordt er door een concept uitspraak op bezwaar opgesteld gekoppeld aan het WOZ-object in de WOZ-applicatie.
166.	De keuze voor een in pandig bezoek of een bureautaxatie moet in de WOZ-applicatie worden vastgelegd.
167.	Wijzigingen in de objectkenmerken, objectafbakening en of waarde worden in de WOZ-applicatie verwerkt.

168.	Bij beroepszaken woningen en niet- woningen na uitspraak van de rechter worden wijzigingen voor het betreffende WOZ-object in de WOZ-applicatie verwerkt.
169.	De WOZ-applicatie heeft een logische en vrij invulbare rechtenstructuur, een logging en kent een aanpasbare werkvoorraad functionaliteit per medewerker.
170.	De data beveiliging van de WOZ-applicatie voldoet aan de richtlijnen gesteld in de BIO/NIS2.
171.	In de WOZ-applicatie moet het mogelijk zijn per WOZ-object documenten (pdf), GEO/(lucht) foto's, toe te voegen door opdrachtgever.
172.	Er dient een veld voor opmerkingen/notities per WOZ-object in de WOZ-applicatie van opdrachtnemer aanwezig te zijn (onafhankelijk van een tijdvak). Let op migratie In de huidige WOZ-applicatie staan bij diverse objecten notities geregistreerd. De bestaande notities per WOZ-object dienen in de WOZ-applicatie van opdrachtnemer overgenomen te kunnen worden zodat deze gegevens bewaard worden. Opdrachtgever levert daartoe een .xlsx én een .csv bestand aan waarin deze notities verwerkt staan. Opdrachtnemer dient deze kosteloos in de WOZ-applicatie in te kunnen lezen.
173.	De koppelingen naar systemen en uitwisseling van data gaat uitsluitend op basis van beveiligd (SSL) standaard berichtenverkeer middels beveiligde certificaten.
174.	De WOZ-applicatie moet gekoppeld worden met TIOX middels een bewezen en werkbare koppeling en gebruikt kunnen worden om waarderingen te kunnen uitvoeren.
175.	De WOZ-applicatie moet altijd aansluiten op updates van koppelingen om gegevens uit kunnen wisselen. Middels de beproefd werkende KMT-koppeling of de beproefd werkende koppeling voor het WOZ-berichtenverkeer moeten alle data die betrekking hebben op de herwaardering conform de Wet WOZ-waardering 1 op 1 uitgewisseld kunnen worden.
176.	Er moet door opdrachtnemer dagelijks een back up gemaakt worden van de gegevensbestanden in de WOZ-applicatie van opdrachtgever.
177.	Minimaal eenmaal per jaar vindt een restore plaats.
178.	Opdrachtgever moet uit de WOZ-applicatie managementinformatie kunnen genereren Te denken valt daarbij aan de kengetallen voor de herwaardering als totalen waarde van getaxeerde woningen, niet woningen, naar objectsoort, stijgingspercentages, afwijkingen ten opzichte van een vorige herwaardering.
179.	De WOZ-applicatie moet de mogelijkheid bieden dat er door opdrachtgever reeds samengestelde controle query's uitgevoerd kunnen worden ten behoeve van controles op de kwaliteit van de bestanden, taxaties en volledigheid betreffende: • Beoordelingsprotocollen; • Bezwaren; • Kadastraal; • Objectkenmerken; • Taxatie technisch; • Subjecten;

	• Marktgegevens; • Leegstand; • Overzichten totalen objecten en volledigheid; • Waarderingskamer periodieke vragen.
180.	Opdrachtnemer levert jaarlijks een kwaliteitsrapportage over de herwaardering aan opdrachtgever welke voldoet aan de voorschriften van de Waarderingskamer.
181.	Vanuit de WOZ-applicatie dient het mogelijk te zijn te printen op de printers van opdrachtgever.
182.	Alleen technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal. Alle andere waaronder functionele en commerciële communicatie en documentatie geschiedt in Nederlandse taal.
183.	Opdrachtnemer hanteert het principe van Single-Point-of-Contact. Opdrachtnemer kent één vast contactpersoon (accountmanager met vereiste kennis van de Opdrachtnemers organisatie ook functioneel en die van de Opdrachtgever) met een vaste vervanger als gesprekspartner van Opdrachtgever.
184.	Vragen, klachten en storingen én eventuele escalaties vinden via een adequaat proces plaats via het bovengenoemde SPOC.
185.	Opdrachtnemer heeft één digitaal meldpunt via een portal t.b.v. procedure vragen, klachten en storingen.
186.	De vragen, klachten en storingen betreffen de gehele ICT-Prestatie en maken onderdeel uit van de te leveren ICT-Prestatie en de vergoeding.
187.	De voortgang van vragen, klachten en storingen zijn via dit portal realtime door Opdrachtgever te volgen in een ITSM-omgeving.
188.	Support en garantie blijven op de ICT-Prestatie onverkort geldig/van kracht tijdens de looptijd van de overeenkomst.
189.	Indien een optie wordt toegevoegd aan de ICT-Prestatie gelden de voorwaarden uit de initiële en vigerende overeenkomst.
190.	De beheerdienstverlening dient minimaal te voldoen aan de ITIL, BiSL, CobiT en de Prince2 methodiek. De volgende onderdelen maken tenminste onderdeel uit van uw dienstverlening: • Service Delivery; • Financial Management for IT Services (FMITS); • Capacity Management; • Performance Management; • Availability Management; • IT Service Continuity Management (ITSCM); • Service Level Management; • Security Management; • Service Support; • Change Management; • Release Management; • Problem Management; • Incident Management; • Asset en Configuration Management; • Service Desk; • Planning to Implement Service Management;

	• Security Management; • ICT Infrastructure Management; • Network service Management; • Operations Management; • Management of local processors; • Computer installation and acceptance; • Systems Management.
191.	Een adequate Service Level Agreement, Dossier Afspraken en Procedures én een Dossier Financiële Afspraken zijn randvoorwaardelijk en maken deel uit van de ICT-Prestatie. Door het karakter van de SaaS ICT-Prestatie zullen de standaarden van Opdrachtgever in beginsel worden geaccepteerd. In de SLA t.a.v. de incidentprocedure dient u minimaal een impact/urgentie matrix te beschrijven waaruit de prioriteit wordt afgeleid. Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk, in redelijkheid en in samenspraak met Opdrachtnemer, de prioriteit.
192.	2de lijns ondersteuning uitgevoerd door Opdrachtnemer (remote en of on-site) dient door de Service Desk medewerker(s) van Opdrachtnemer te worden gecoördineerd.
193.	3de lijns ondersteuning uitgevoerd door Opdrachtnemer (remote en of on-site) dient door de Service Desk medewerker(s) van Opdrachtnemer te worden gecoördineerd.
194.	Service Levels minimale reactietijden; in 100% van de gevallen < 45 seconden bij telefonische melding. in 95% van de gevallen < 5 minuten bij e-mail melding.
195.	Prioriteit wordt in overleg met Opdrachtnemer in redelijkheid vastgesteld door Opdrachtgever.
196.	Prio 1, het niet kunnen werken met de WOZ-applicatie Prio 2 gedeeltelijk functionerende WOZ-applicatie Prio 3 kleine gebreken of door een gedeeltelijk functionerende WOZ-applicatie.
197.	Minimale reactietijden middels terugbellen door een skilled Service Desk medewerker; in 95% van de gevallen < 5 minuten bij meldingen prio 1.
198.	Middels terugbellen door een skilled Service Desk medewerker in 95% van de gevallen < 2 uur bij meldingen prio 2 en prio 3.
199.	Minimale reactietijden middels terugbellen door een skilled Service Desk medewerker in 95% van de gevallen < 16 uur bij meldingen prio4.
200.	Voor prio1 geldt binnen 1 uur een overleg met Opdrachtgever over een escalatie en eventuele workaround oplossing. Oplostijd voor prio 1 in 90% van de gevallen dient < 2 uur te bedragen.
201.	Voor prio 2 geldt binnen 2 uur een overleg met Opdrachtgever over een escalatie en een eventuele workaroundoplossing. Oplostijd voor prio 2 in 85% van de gevallen dient < 4 uur te bedragen
202.	Voor prio 3 geldt binnen 4 uur een overleg met Opdrachtgever over een eventuele escalatie en workaroundoplossing. Oplostijd voor prio 3 in 85% van de gevallen dient < 1 werkdag te bedragen.
203.	Bovenstaande KPI's worden tijdens de diverse daartoe dienende overleggen gerapporteerd.
204.	Minimaal eenmaal per kwartaal vindt tactisch overleg plaats op locatie van de Opdrachtgever. Dit is onderdeel van de ICT-Prestatie.

205.	Minimaal eenmaal per halfjaar wordt dit tactisch overleg uitgebreid met een strategisch overleg over de Overeenkomst en de evaluatie van de dienstenverlening van de Opdrachtnemer.
206.	Op basis van kwartaalrapportages, welke minimaal twee weken voorafgaand aan de overleggen beschikbaar gesteld worden aan Opdrachtgever, wordt de ICT-Prestatie, waaronder de vragen, klachten, storingen en escalaties besproken en volgen waar nodig verbetervoorstellen.
207.	Operationeel overleg vindt onverwijld plaats zodra daar behoefte aan is aan de zijde van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer.
208.	De agenda, input en output van bovengenoemde overleggen dienen minimaal te voldoen aan de ITIL best practices en aan de Prince2 methodiek
209.	Van alle overleggen vindt verslaglegging plaats door Opdrachtnemer, welke door Opdrachtnemer dient te worden geaccordeerd.
210.	Opdrachtnemer dient ingeval van het beëindigen van de overeenkomst volledig mee te werken.
211.	Bij beëindiging van de overeenkomst ICT-Prestatie dient er door opdrachtnemer een volledige dossieropbouw op WOZ-objectniveau te worden overgedragen aan opdrachtgever middels een digitaal bestand.
212.	U dient de aangeboden back-up oplossing beschikbaar te houden voor ten minste 12 maanden na de laatste back-up activiteit en/of beëindiging van de overeenkomst. Het betreft hier het restoren vanuit de back-up software interface.