



Bijlage A:
Programma van Eisen

**Applicatie belasting en
gegevensbeheer
gemeente Vijfheerenlanden**

Inhoudsopgave

1. Programma van Eisen	3
1.1 Algemene eisen	3
1.2 Gebruiksvriendelijkheid	8
1.3 Beheer en gebruik	9
1.4 Gegevensbeheer	12
1.5 Volledigheid en gebruiksgemak aangeboden functionaliteiten applicatie met betrekking tot onderdelen belastingproces	16
1.6 Belastingen	20
1.7 Innen	22
1.8 Bezwaar en beroep	26
1.9 GEO	27
1.10 Digitale balie	27
1.11 Koppelingen	28
1.12 Informatieveiligheid	30
1.13 Technische eisen SaaS	32
1.14 Documentatie Informatie Voorziening	33
1.15 Implementatie en opleiding	36
1.16 Service Level Agreement	37
1.17 Exit strategie	39
1.18 Algoritme register	40

1. Programma van Eisen

Het Programma van Eisen omvat achttien onderdelen. Per onderdeel zijn de eisen omschreven. De onderdelen zijn als volgt: algemene eisen, gebruiksvriendelijkheid, beheer en gebruik, gegevensbeheer, volledigheid en gebruiksgemak aangeboden functionaliteiten applicatie met betrekking tot onderdelen belastingproces, belastingen, innen, bezwaar en beroep, GEO, digitale balie, koppelingen, informatieveiligheid, technische eisen SaaS, Documentatie Informatie Voorziening, implementatie en opleiding, Service Level Agreement, exit strategie en het algoritme registeren.

1.1 Algemene eisen

Nr.	Omschrijving
1.1	De GIBIT 2023 is van toepassing
1.2	Het eigenaarschap van alle gegevens die worden geregistreerd en opgeslagen middels de applicatie ligt te allen tijde en ongeconditioneerd bij de Opdrachtgever.
1.3	De gebruikersinterface van het systeem is Nederlandstalig.
1.4	Alle rapportages en documenten die voortvloeien uit (nieuwe) wettelijke verplichtingen zijn aanwezig en worden bij verandering van de regelgeving "binnen maximaal 8 weken na bekendmaking zonder kosten beschikbaar" aangepast, zodat de aanpassing afhankelijk van de impact minimaal vier weken voordat de veranderende regelgeving ingaat ter beschikking is.
1.5	Beheerdersrollen en gebruikersrollen zijn gescheiden (dus: beheerders kunnen onder hun beheeraccount geen gewone werkzaamheden uitvoeren).
1.6	Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.
1.7	De helpdesk van de Opdrachtnemer levert tussen 08.00 en 17.00 uur zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.
1.8	Opdrachtnemer voldoet volledig aan de AVG en ISO 27001 en toont dit op verzoek van Opdrachtgever aan door een rapport van een interne of externe auditor of een certificaat te overleggen aan de Opdrachtgever. Dit impliceert de implementatie van IT-Beheerprocessen, zoals incidentmanagement, changemanagement en service-asset- and configuration-management, die deel uitmaken van de ITIL-best practices.
1.9	De applicatie voldoet nu en gedurende de looptijd van het contract aan eisen die worden gesteld op grond van wettelijke kaders, waarvan tenminste: - AVG - Fiscale regelgeving - Archiefwetgevingen - Gestelde eisen van het CBS
1.10	De aangeboden oplossing is direct leverbaar en beschikbaar, de levering van alle in de aanbestedingsdocumenten opgenomen onderdelen zijn gedekt in de inschrijving.

1.11	De aangeboden oplossing kent geen maatwerk. Als toch bepaalde functionaliteit specifiek voor deze opdracht wordt ontwikkeld, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing.
1.12	De oplossing draait op open source technologie.
1.13	Er is een actieve gebruikersorganisatie/gebruikersgroep voor de oplossing, waaraan Opdrachtgever (kosteloos) kan deelnemen. Deze gebruikersorganisatie brengt technische en/of functionele wensen in bij de Opdrachtnemer om te realiseren.
1.14	Opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd van de overeenkomst de afname van bepaalde functionaliteiten te wijzigen in het geval er als gevolg van landelijke ontwikkelingen functionaliteiten centraal worden aangeboden.
1.15	In geval van combinatie of onderaanneming: • Opdrachtnemer bestaat uit een combinatie van [aantal] bedrijven. Alle tot deze combinatie behorende partijen zijn te allen tijde voor alle uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichting hoofdelijk aansprakelijk. • [Naam combinant] treedt voor alle contacten met de Gemeente op als aanspreekpunt. Dit dient op het UEA vermeld te worden. • Indien de combinatie gedurende de duur van de Overeenkomst wordt gewijzigd, wordt de Overeenkomst ontbonden, behalve indien de Opdrachtgever uitdrukkelijk heeft ingestemd met de gewijzigde situatie van Opdrachtnemer. • Het door de Opdrachtnemer inschakelen van een nieuwe onderaannemer vindt alleen plaats indien daartoe schriftelijke toestemming is verkregen van Opdrachtgever. • In geval van onderaanneming is de Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor alle afspraken die volgen uit de Overeenkomst.
1.16	De Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van alle data; de Opdrachtnemer stelt deze data binnen de applicatie beschikbaar. Op verzoek van de Opdrachtgever overhandigd de Opdrachtnemer deze data in een leesbaar formaat aan de Opdrachtgever.
1.17	De online help faciliteit wordt bij iedere nieuwe release door de Opdrachtnemer op actualiteit en wettelijke voorschriften aangepast.
1.18	Definitie en standaarden: De oplossing voldoet aan alle standaarden zoals beschreven in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (bijlage H, bij de GIBIT 2023). In GEMMA Online staan bij de referentiecomponenten de standaarden vermeld. Ook aan de aanbevolen standaarden dient voldaan te worden. Als tussen de oplossing en andere systemen (gemeentelijke) basisgegevens resp. zaakgegevens worden uitgewisseld, gebeurt dit conform de relevante standaarden.
1.19	De oplossing dient te voldoen aan de door de overheid opgestelde lijst van verplichte open standaarden voor zover van toepassing. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden. De Opdrachtnemer waarborgt dat de oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie. Daarnaast wordt de oude versie nog minimaal 12 maanden ondersteund. Zie ook bijlage H GIBIT2023

1.20	Uw oplossing dient minimaal het gebruik van diakritische tekens te ondersteunen zoals wettelijk voorgeschreven.
1.21	Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en op de standaarden uit GEMMA die voor de oplossing relevant zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de inschrijver verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of Gemma online. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
1.22	Opdrachtnemer garandeert dat de oplossing voldoet aan geldende nationale- en internationale wet- en regelgeving, standaarden (koppelingen) en afspraken (zie ook het katern Gemma Verbinden: https://www.gemmaonline.nl/index.php/KV2_Referentiecomponenten).
1.23	De applicatie voldoet aan het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.01.
1.24	Opdrachtnemer levert een dossier aan betreffende de operationele werkafspraken tussen Opdrachtnemer en de gemeente Vijfheerenlanden. Dit document wordt gekoppeld aan de Service Level Agreement (hierna te noemen SLA).
1.25	De Applicatie levert een standaardrapportage op basis van de BAG ENSIA vragenlijst.
1.26	Data moet op een veilige manier te ontsluiten zijn richting het IT landschap van de gemeente Vijfheerenlanden in de vorm van ruwe data uit de applicatie of in een BI tool.
1.27	De applicatie kan geïntegreerd taken uitvoeren omtrent de BAG; WKPB; WOZ; Heffen inclusief koppeling naar de LV BAG en LV WOZ.
1.28	Het aantal gebruikers van de applicatie is niet gelimiteerd.
1.29	Voor de applicatie is het noodzakelijk de volgende processen hierin vast te kunnen leggen: • Alle processen zoals deze in de praktijkhandleiding BAG zijn vastgelegd. • Gegevensbeheer: Bezwaar en beroep, BRK-verwerking, BAG-mutaties, online bezwaar maken/Digitale balie, post digitaal verwerken, WOZ-mutaties, taxaties, LVWOZ. • Heffen: aanslagoplegging, vermindering, retourpost, alle gangbare processen in het kader van heffing gemeentelijke belastingen. • Innen: kwijtschelding, automatische incasso, betalingsregelingen, betalingen, herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen, beslag op loon, insolventie, oninbaar, alle gangbare processen in het kader van inning gemeentelijke belastingen.
1.30	De applicatie bevat een raadpleegfunctionaliteit waarmee interne medewerkers alle benodigde informatie uit de belastingenapplicatie en de digitale balie kunnen inzien, zodat klantcontact hiermee goed afgehandeld kan worden. Denk daarbij bijvoorbeeld aan inzicht in lopende en afgehandelde procedures. Deze functionaliteit bevat minimaal: - object- en subjectgericht zoeken - inzicht in status en relevante gegevens van belastingprocessen (bijvoorbeeld een kwijtscheldingsverzoek of een aanmaning) in een overzichtsscherm

	- inzicht in relevante informatie uit andere bronnen - inzicht in de taxatie van een WOZ-waarde
1.31	De applicatie werkt op basis van workflow.
1.32	De belastingoplossing biedt zoekfuncties waarmee op basis van belastingkenmerken zoals object, subject, en periode, dossiers geopend kunnen worden.
1.33	Opdrachtnemer levert minimaal één testomgeving aan naast de productieomgeving. Deze omgeving is dusdanig gescheiden van de productieomgeving dat wijzigingen in één omgeving een andere omgeving niet kunnen beïnvloeden.
1.34	De Onderhoudsfase start direct na Acceptatie, conform de GIBIT.
1.35	De oplossing bevat integraal een Bag-module.
1.36	In ieder scherm is een specifieke helpfunctie aanwezig die ook voor niet geoefende gebruikers een complete 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.
1.37	De Applicatie beschikt over een directe alarmeringsfunctie bij foutieve invoer van gegevens. Bij foutieve invoer is het niet mogelijk om de gegevens op te slaan. Denk hierbij aan bijvoorbeeld verplichte velden die niet gevuld zijn voor authentieke registraties.
1.38	Opdrachtnemer moet bij wijzigingen in de landelijke wet- een regelgeving de Applicatie hierop aanpassen. De aanpassingen moeten minimaal 3 maanden voor inwerking treden van de wet of regelgeving zijn doorgevoerd.
1.39	De Applicatie beschikt over een integrale viewer waarin objecten geografisch kunnen worden weergegeven met minimaal de actuele luchtfoto, kadastrale kaart en de (historische) BAG- contouren, BRT en BGT als onderlaag.
1.40	De Applicatie biedt de mogelijkheden om extern kaartmateriaal toe te voegen als kaartlaag en geometrie uit deze laag over te nemen. Hierbij worden tenminste de gangbare formaten zoals ECW, SHP, GML en WMS en WFS ondersteund.
1.41	De gebruiker heeft de mogelijkheid om in de Applicatie alle kaartlagen die in de legenda staan aan- en uit te zetten.
1.42	De transparantie van kaartlagen is door de gebruiker zelf instelbaar.
1.43	Via de legenda kan de prioritering van de kaartlagen worden ingeregeld, waarbij kan worden bepaald welke kaartlaag bovenop wordt getoond.
1.44	De Applicatie maakt het mogelijk om via een klik op een feature in de kaart de (BAG-)gegevens van deze feature te tonen. Vanuit hier moeten werkzaamheden kunnen worden gestart zoals bevestigingen en het doen van mutaties.
1.45	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, adres, BAG-ID, WOZ-objectnummer, gebruiksdoel en/of status van het pand, VBO of NRA). Zoekresultaten zijn doorklikbaar en te filteren. Zoekresultaten kunnen zowel administratief als op de kaart worden getoond.
1.46	Zoeken in een geometrische selectie in de kaart is mogelijk door punt- of vlakselecties, en daarbinnen selecties te maken op waardes van attributen en entiteiten

1.47	Bij de zoekresultaten wordt ook het aantal zoekresultaten weergegeven.
1.48	De Applicatie biedt de mogelijkheid om op elk geregistreerd gegeven, zowel administratief als geometrisch, selecties uit te voeren. Gegevens uit de selectie worden overzichtelijk weergegeven. Deze selecties kunnen worden gebruikt voor (bulk)verwerkingen.
1.49	De Applicatie bevat in eerste aanleg een basisset (standaard query's) met selectiecriteria, die door gebruikers is aan te passen en aan te vullen. Deze basisset bestaat tenminste uit volledigheidsoverzichten en verbandscontroles.
1.50	Zoekresultaten en selecties kunnen worden geëxporteerd naar tenminste de volgende extensies: CSV, GML, SHP, XML en XLSX (bijvoorbeeld voor vergelijking van gegevens en signalering van verschillen).
1.51	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 Applicatie.
1.52	De Applicatie wordt opgeleverd met een basisset aan standaard rapportages voor de verschillende processen.
	<i>Duurzaamheid</i>
1.53	De oplossing betreft een standaard SaaS-applicatie.
1.54	De Opdrachtnemer van data-hosting rapporteert jaarlijks aan Opdrachtgever het elektriciteitsgebruik van de apparatuur die betrokken is bij de uitvoering van de opdracht.
1.55	De Opdrachtnemer levert jaarlijks een rapportage aan met daarin de duurzaamheidsmaatregelen die afgelopen jaar zijn genomen en duurzaamheidsmaatregelen die het komende jaar worden genomen. Daarbij wordt ook een relatie gelegd met deze opdracht.
	<i>Facturen</i>
1.56	Facturering geschiedt digitaal op basis van een gespecificeerde factuur van het daadwerkelijk geleverde. De factuur dient te zijn voorzien van: • naam, adres, vestigingsplaats van Aanbieder; • BTW nummer van Aanbieder; • datum en uniek factuurnummer; • debiteurennummer; • totaalbedrag factuur, zowel inclusief als exclusief BTW • en BTW bedrag; • bedragen vermeld in Euro.
1.57	Facturen worden bij voorkeur ingediend als E-factuur via Simpler invoicing over het PEPPOL-netwerk. De Opdrachtnemer dient hiervoor het OIN-nummer (00000001825778852000), het KVK-nummer (73547026) of het BTW-nummer (NL825778852B01) van de gemeente Vijfheerenlanden te weten. Of, facturen worden digitaal verstuurd naar: facturen@vijfheerenlanden.nl.

1.2 Gebruiksvriendelijkheid

Nr.	Omschrijving
2.1	Alle gebruikersinterfaces (incl. op schermen, foutboodschappen, helpteksten, etc.) van de applicatie voor eindgebruikers en functioneel beheerders zijn volledig Nederlandstalig.
2.2	De Oplossing moet met behulp van een gebruiksvriendelijke beheeromgeving door de beheerder van Opdrachtgever functioneel ingericht en beheerd kunnen worden.
2.3	De applicatie mailt vanuit de omgeving van de Opdrachtgever met een herkenbare domeinnaam van de betreffende organisatie.
2.4	De aangeboden oplossing biedt mogelijkheden tot error handling.
2.5	Responsetijden op schermen zijn gemiddeld < 3 seconden voor elke gebruiker (ongeacht het aantal gebruikers) bij het invoeren van informatie en het schakelen tussen velden en schermen. Dit geldt niet voor het genereren van overzichten en rapportages, en uploaden van bestanden.
2.6	Het is voor de beheerders zelf mogelijk de workflows in te richten op basis van de gemeentelijke processen.
	Rapportages
2.7	De applicatie beschikt over de mogelijkheid om alle beschikbare data te exporteren in een formaat waarin zij voor gangbare BI-tools zoals bijvoorbeeld Cognos en PowerBI te gebruiken zijn. Hiernaast is de data rechtstreeks (of via een view of datapackage) te benaderen in deze tools.
2.8	Vanuit rapportages kan rechtstreeks toegang worden verkregen tot de bijbehorende brondocumenten.
2.9	De applicatie beschikt over de mogelijkheid om met een externe tool rapportages te vervaardigen voor de gebruikers.
2.10	Rapportage structuren kunnen door de Opdrachtgever zelf worden aangepast, indien de informatiebehoefte verandert en extra niveaus in de hiërarchie worden verlangd.
2.11	Er wordt een minimale beschikbaarheid geëist van 99,5% gedurende de gehele week voor 24x7 behoudens onderhoud (buiten werkuren van 07:00 tot 21:00) en verstoringen binnen de omgeving van de Opdrachtgever. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De beschikbaarheid dient tevens online of middels een rapportage per kwartaal inzichtelijk gemaakt te worden met een geschiedenis van een maand, kwartaal en jaar.
2.12	Opdrachtnemer levert een rapportagefunctionaliteit aan waarmee operationele informatie (realtime), managementinformatie geleverd kunnen worden. Hieronder valt tenminste het onderstaande: • Rapportage rollen en autorisaties (access management) • Gegevensbeheer: alle informatie die de Waarderingskamer vraagt bij de inventarisaties.

	Belastingen: belastingsoort, belastingtariefsoort, kwaliteitscontroles, kwijtschelding en invordering.
--	--

1.3 Beheer en gebruik

Nr.	Omschrijving
	<i>Handleiding</i>
3.1	Onderdelen uit de digitale gebruikershandleiding kunnen (daar van toepassing) eenvoudig en uitsluitend door de daartoe geautoriseerde personen (applicatiebeheer) worden aangepast en aangevuld.
3.2	De (digitale) gebruikers- en beheerdershandleidingen zijn in de Nederlandse taal gesteld.
	<i>Rollen- en rechtenmodel</i>
3.3	Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de applicatie kan op één plek door de functioneel beheerder geconfigureerd worden.
3.4	De Opdrachtgever heeft het beheer over de toegang tot de data en de applicatie
3.5	De functioneel beheerder kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
3.6	De applicatie heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen.
3.7	De functioneel beheerder kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemeen toegang tot de oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel/niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties en administraties, processen en documenten.
3.8	De (applicatie)beheerders moeten de rechten voor gebruikers kunnen toekennen zodanig dat duidelijk is wat eenieder kan muteren/raadplegen.
	<i>Ondersteuning, onderhoud en doorontwikkeling</i>
3.9	De Opdrachtnemer verzorgt (digitale) gebruikers- en beheerdershandleidingen in de Nederlandse taal en een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk van de Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur.
3.10	De helpdesk van de Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de applicatie volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: zie hoofdstuk 'Service Level Agreement'

3.11	De helpdesk van de Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de applicatie. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.
3.12	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen met betrekking tot de applicatie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.
3.13	De Opdrachtnemer geeft inzicht in de ingediende wijzigingsvoorstellen van alle gebruikers.
3.14	De releasementen worden minimaal 2 weken van tevoren gecommuniceerd. Bij vrijkomen van een release worden de releasenotes tijdig opgeleverd die zowel voor de eindgebruiker als de functioneel beheerder bruikbaar zijn. Het streven is om zoveel mogelijk wijzigingen 'releasegewijs' door te voeren (behoudens speedpatches).
3.15	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen.
3.16	Er is een mogelijkheid tot het uitvoeren van acceptatietesten van een nieuwe release, ruim voordat deze in productie wordt geïmplementeerd.
3.17	De Opdrachtnemer levert tenminste elk kwartaal een gedetailleerde en digitale sla rapportage in de vorm van een spreadsheet (formaat: Microsoft Excel), waarbij een servicelevel manager mondeling tenminste het volgende vermeld: • aantal storingen gegroepeerd naar afgesproken afhandeltermijn; • gemiddelde hersteltijd (tijd waarbinnen de storing is opgelost) Een dashboard mag als alternatief voor de rapportage dienen.
3.18	De Opdrachtnemer houdt de applicatie en de koppelingen binnen de overeenkomst actueel ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden. Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate vergoedingen.
3.19	Op verzoek van de Opdrachtgever kan de testdata in de testomgeving 4 keer jaar kosteloos worden teruggezet. Bijvoorbeeld na testactiviteiten of na het opnieuw inrichten van de testomgeving.
3.20	Opdrachtnemer levert een grafische weergave van de toepassing zijnde infrastructurele componenten (technische architectuurplaat). Voor installatie dient er een site-check te worden uitgevoerd op alle relevante hard- en software, waarna een grafische weergave opgeleverd wordt van de infrastructurele componenten en hun positie binnen/in relatie tot de technische infrastructuur.
	<i>Beschikbaarheid</i>
3.21	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de oplossing tijdens deze functionele beheerstaken.
	<i>Certificering</i>
3.22	De Opdrachtnemer beschikt over een ISO27001 certificaat.
	<i>Gegevensmanagement</i>

3.23	Vanuit de applicatie kunnen standaard managementrapportages zoals binnen belastingapplicaties gemaakt, aangepast, uitgedraaid en opgeslagen worden zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
3.24	De Opdrachtnemer levert aan de Opdrachtgever een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving van de aan de applicatie ten grondslag liggende datamodellen inclusief kenmerken, relaties en eventueel toegepaste berekeningen, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen de gegevens zelf te ontsluiten, te interpreteren, te verwerken en/of te publiceren.
3.25	De oplossing beschikt over logging van alle beheertaken. Hierbij wordt een volledig overzicht opgebouwd van de uitgevoerde activiteiten en zijn alle activiteiten te traceren naar foutmeldingen, tijdstippen, etc.
3.26	De applicatie houdt alle logbestanden bij om voorkomende problemen snel en goed te kunnen analyseren. Deze logbestanden zijn raadpleegbaar door een daartoe geautoriseerde gebruiker.
3.27	De softwareoplossing dient te voorzien in functionaliteiten ter borging c.q. logging van mutaties in gegevens, inclusief de oorsprong van de mutatie (gebruiker en/of proces) en behoud van de gegevens voor de mutatie. De invloed hiervan mag geen dusdanig negatieve invloed op de performance tot gevolg hebben dat het werken met de softwareoplossing praktisch onwerkbaar wordt.
3.28	Gemeentelijke informatie (alle productiegegevens, alle niet-fictieve testgegevens, alle loggingsgegevens) worden zodanig opgeslagen en verwerkt dat deze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden (waaronder medewerkers hostingpartij, alle niet-geautoriseerde gebruikers of applicaties) (denk bijvoorbeeld aan encryptie, in elk geval daar waar er sprake is van gevoelige of vertrouwelijke informatie).
3.29	Berichten die niet direct bij Vijfheerenlanden afgeleverd kunnen worden mogen niet verloren gaan en worden middels een bewaarqueue later opnieuw aangeboden.
3.30	Een storing in de programmatuur en/of de database mag niet leiden tot verlies van gegevens.
3.31	Logbestanden van gebeurtenissen bevatten voor zover relevant: • gebruikersidentificaties; • systeemactiviteiten; • data, tijdstippen en details van belangrijke gebeurtenissen zoals de registratie van geslaagde en geweigerde pogingen om toegang te krijgen tot het systeem en tot bronnen van informatie; • identiteit of indien mogelijk de locatie van de apparatuur en de systeemidentificatie; • systeemconfiguratieveranderingen; • gebruik van speciale bevoegdheden; • alarmen die worden afgegeven door het toegangsbeveiligingssysteem; • activering en de-activering van beschermingssystemen, zoals antivirussystemen en inbraakdetectiesystemen; • verslaglegging van transacties die door gebruikers in toepassingen zijn uitgevoerd.
3.32	Logbestanden dienen minimaal gedurende een periode van 3 maanden raadpleegbaar te zijn.

1.4 Gegevensbeheer

Nr.	Omschrijving
4.1	Bij een inkomende BAG-mutatie is de reden voor de mutatie zichtbaar in de applicatie.
4.2	Het is mogelijk om in bulk objectgegevens van het WOZ-object te muteren. Onder bulk verstaan we in deze context minimaal 50 mutaties.
4.3	In de Applicatie moeten BAG-WOZ relaties kunnen worden beheerd.
4.4	Het is mogelijk om vanuit schermen in de applicatie via een werkvoorraad berichten en foutmeldingen uit BRP / BAG / LV-WOZ / BRK te verwerken en afhandelen. Als er foutmeldingen op berichten zijn, worden deze zo getoond en beschreven dat ze eenduidig en eenvoudig af te handelen zijn.
4.5	Het is mogelijk om vanuit de applicatie een controle uit te voeren op: • Vergelijking registratie WOZ en de BAG • Vergelijking BRK en WOZ • Oppervlakte van alle objecten op een perceel is gelijk aan de totaaloppervlakte perceel • Objecten zonder perceel • Percelen niet gekoppeld aan object • Toegekende oppervlakte wijkt af van perceeloppervlakte • Verschil toegekend oppervlak/BRK oppervlak • Niet meer actieve percelen die nog wel gekoppeld zijn aan een object
4.6	De applicatie biedt consistentiesoftware voor LV-WOZ en de belastingenapplicatie om te controleren of het berichtenverkeer met LV-WOZ goed is gegaan. Daarnaast biedt deze consistentietool de mogelijkheid om foutieve berichten te synchroniseren.
4.7	De applicatie biedt consistentiesoftware voor het taxatiepakket en de belastingenapplicatie om te controleren of het berichtenverkeer met het taxatiepakket goed is gegaan. Daarnaast biedt deze consistentietool de mogelijkheid om foutieve berichten te synchroniseren.
4.8	De applicatie voert voordat een mutatie geleverd wordt aan een Landelijke Voorziening consistentiecontroles uit.
4.9	De applicatie moet over een GEO/GIS component beschikken.
4.10	Het moet mogelijk zijn om de geometrie zelf in te kunnen tekenen.
4.11	De mutatiehistorie moet oproepbaar en terugvindbaar zijn (datamutaties).
4.12	De applicatie registreert de door de Waarderingskamer voorgeschreven authentieke en niet-authentieke WOZ gegevens zoals nader uitgewerkt in het Gegevenswoordenboek WOZ.
4.13	Koppelingen op WOZ onderdeelniveau met de BAG zijn inzichtelijk.

4.14	De applicatie beschikt over de optie van een controlerecord volgens de Waarderingskamer-norm.
4.15	Vanuit de WOZ administratie is het mogelijk om massaal of individueel taxatieverslag(en) te genereren.
4.16	De applicatie dient een beschikking op verzoek te kunnen vervaardigen.
4.17	Het is mogelijk om alle BAG-mutaties automatisch te verwerken. Waarbij het eenmalig inwinnen en meervoudig gebruik het uitgangspunt is.
4.18	Het is mogelijk om alle BAG-mutaties in bulk te verwerken. Bulk is in deze context 50 of meer objecten.
4.19	Het is mogelijk om vanuit een kaart in de applicatie te werken. Hierop kun je op een object klikken om onderdelen en relevante objectgegevens in te zien.
4.20	Het is mogelijk om in de kaart eigen extra kaartlagen in te voegen die aan-en uitgezet kunnen worden.
4.21	Het is mogelijk om gegevens te importeren vanuit Excel en zo mutaties in objectgegevens door te voeren.
4.22	Rondkijkfoto's en luchtfoto's zijn in de WOZ-applicatie te raadplegen
4.23	Bij het bewerken van een object worden gekoppelde documenten en fotomateriaal getoond of via een link direct opvraagbaar aangeboden.
4.24	iWOZ informatie ophalen vanuit applicatie.
4.25	Mogelijkheid tot voormeldingen.
4.26	De Applicatie ondersteunt het registreren van BAG-objecten, de BAG processen, de BAG gebeurtenissen zoals beschreven in de vigerende wet- en regelgeving omtrent de BAG, het processenhandboek BAG en de Catalogus BAG.
4.27	De Applicatie is BAG 2.0-conformverklaard door het Kadaster (https://zakelijk.kadaster.nl/bag-conformverklaarde-2.0-applicaties).
4.28	De BAG-gebeurtenissen, die zijn gedefinieerd in het document Gebeurtenisbeschrijving BAG 2018, zijn procesgericht af te handelen in de Applicatie. Deze BAG-gebeurteniscodes kunnen tevens worden uitgewisseld met de WOZ-applicatie.
4.29	De Applicatie ondersteunt het voorbereidend opvoeren van objecten en kan deze onderscheiden van authentieke objecten. Het gedeeltelijk complete object kan daardoor in een later stadium compleet en authentiek worden gemaakt.
4.30	Met de Applicatie kunnen bulkacties worden uitgevoerd; dit kan ook op basis van selecties. Onder bulkacties wordt minimaal verstaan het in bulk opvoeren van panden, verblijfsobjecten en nummeraanduidingen en bulkmutaties van attributen.

4.31	De Applicatie maakt het mogelijk administratieve gegevens, geometrische gegevens en besluiten (documenten) in dezelfde handeling op te voeren.
4.32	Met de Applicatie kan zelf geometrie worden ingetekend van een pand en verblijfsobject. Dit geldt zowel voor voorlopige als definitieve geometrie. In principe wordt geometrie ingetekend in de BGT-applicatie en moet via het standaard BAG-BGT koppelvlak (en eventueel ook via een kaartlaag) in de Applicatie kunnen worden overgenomen.
4.33	De Applicatie ondersteund via het BAG-BGT koppelvlak dat tekenverzoeken vanuit de BAG kunnen worden ingediend om geometrie in te tekenen voor een bepaald object. Dit betreft het tekenverzoek, intrekking, goedkeuring en/of afkeuring. Geleverde tekeningen komen via de werkvoorraad binnen. Via een overzichtsscherm is hiervan de status bij te houden.
4.34	De Applicatie biedt de mogelijkheid om per object meerdere niet-authentieke gegevens (plusgegevens) te registreren, onderhouden en verwijderen, waaronder tenminste opgeven bouwlaag, toegang tot het pand, uitgebreide (WOZ) omschrijving en/of memo's. De eerder gestelde zoek- en selectie eisen gelden ook voor de plusgegevens. De Applicatie voorkomt dat mutaties op deze plusgegevens worden uitgewisseld met de LV-BAG.
4.35	Het moet mogelijk zijn om na een verstoring in het berichtenverkeer opnieuw de berichten uit te kunnen sturen, ongeacht de oorzaak of locatie (binnengemeentelijk of bij de landelijke voorziening) van de verstoring.
4.36	Binnen de Applicatie zijn authentiek verklaarde gegevens niet meer aanpasbaar binnen dezelfde tijdschakel/mutatiecyclus, behoudens wat de LV BAG toestaat om nog te wijzigen.
4.37	De administratieve en geometrische gegevens zijn geïntegreerd opgeslagen, waarbij de geometrische en administratieve gegevens in onderlinge samenhang kunnen worden beheerd en onderhouden.
4.38	De Applicatie ondersteunt het aanmaken en uitgeven van huisnummers individueel en in bulk. Het huisnummerbesluit wordt als brondocument opgeslagen in het zaakstelsel en via koppelingen worden huisnummers gedistribueerd naar andere Applicaties.
4.39	De nummeraanduiding in de BAG wordt geautomatiseerd gekoppeld aan een verblijfsobject als het huisnummer is aangemaakt en uitgegeven.
4.40	Van een BAG-object is in de kaart, d.m.v. een verschillende visuele weergave, direct de actuele BAG-status te zien (b.v. vergunning verleend, bouw gestart en in gebruik).
4.41	De administratieve cyclus van een object richting de landelijke voorziening is te zien en ook of deze is geaccepteerd door de landelijke voorziening.
4.42	De Applicatie kan aansluiten op werkwijzen en systemen die voor mutatiesignalering worden ingezet.
4.43	De Applicatie laat bij elk opgevraagd gegeven realtime de bij het object behorende geometrie zien inclusief de geometrie van de direct omgeving van het opgevraagde gegeven.

4.44	De Applicatie ondersteunt de mogelijkheid om een BAG-object eenvoudig van de juiste pand en verblijfsobjectgeometrie te voorzien, zowel individueel als in bulk.
4.45	In de Applicatie moet de volledige WOZ-administratie integraal kunnen worden ingezien en worden getoond op de kaart. Gegevens die (vooralsnog) in andere applicaties worden aangemaakt, zoals de WOZ-objectvorming in de belastingapplicatie of specifieke WOZ-kenmerken en waarden uit de waarderingsapplicatie, moeten zonder handmatige handelingen kunnen worden getoond en (ontbrekende) relaties tussen BAG- en WOZ-entiteiten (pand/VBO <> WOZ-deelobjecten) kunnen inzichtelijk worden gemaakt.
4.46	De Applicatie kan de geometrie en andere gegevens van bebouwingen ophalen en overnemen uit de BGT en integraal tonen op de kaart in samenhang met BAG- en WOZ-gegevens.
4.47	De Applicatie bevat functionaliteiten voor de automatische toetsing van de kwaliteit van een (samenhangend) object. Dit betreft tenminste de: Automatische vergelijking van de lokale BAG, WOZ en/of BGT-administratie met de landelijke voorzieningen Automatische vergelijking en signalering van verschillen tussen dezelfde gegevens uit verschillende registraties (BAG, BGT, WOZ)
4.48	Voordat een object aan de landelijke voorziening wordt aangeboden, wordt binnen de Applicatie automatisch gecontroleerd dat het voldoet aan alle eisen die opname in de landelijke voorziening(en) daaraan stelt. De Applicatie geeft een melding met begrijpelijke beschrijving van de fout (dus niet alleen een foutcode) als dit niet zo is.
4.49	De Applicatie dient te beschikken over functionaliteiten om bij gerede twijfel terugmeldingen te doen van basisgegevens bij de betreffende bronhouder, conform de door de landelijke voorziening(en) gestelde eisen aan de terugmelding.
4.50	De Applicatie beschikt over een signaalfunctie voor teruggekomen foutberichten van de landelijke voorzieningen (tenminste LV-BAG en LV-WOZ).
4.51	Het opvoeren, aanpassen en beëindigen van de primaire objectkenmerken kan volledig binnen de Applicatie plaatsvinden.

1.5 Volledigheid en gebruiksgemak aangeboden functionaliteiten applicatie met betrekking tot onderdelen belastingproces

Nr.	Omschrijving
	Casus 1 Opvoeren nieuw object
5.1	<u>Volledigheid</u> Bij het opvoeren van een nieuw object dient de Opdrachtnemer op elk genoemde datum en bijhorende mutatiemomenten de onderstaande informatie te tonen voor elke stap: • 13-10-2024 Naar aanleiding eigendomsmutatie wordt er door afdeling WOZ een object opgevoerd Onderhavige object betreft een bouwterrein (woningen). Alle registraties die van belang zijn voor het object worden gekoppeld en/of geregistreerd. - Opvoeren perceel en toekenning perceel grote - Opvoeren Eigendom - Opvoeren WOZ deelobject (bouwterrein) Naast het opvoeren van het object moet er een controle record aangemaakt worden en een memo in het notitieveld • 15-11-2024 (BAG) Melding vergunning verleend, deze melding wordt in deze situatie ter kennisgeving aangenomen en wordt er geen actie opgestart • 23-11-2024 (BAG) Melding start bouw: de afdeling WOZ past de SOC (Soort Object Code aan naar een 5100 object (woning in aanbouw). Naast de mutatie van de SOC zal het deelobject bouwterrein worden omgezet naar grond bij eengezinswoning en worden de deelobjecten woning, op-/aan- en of bijgebouwen geregistreerd. Naast het muteren van het object moet er een controle record aangemaakt worden en een memo in het notitieveld. • 31-12-2024 Voortgangscontrole afdeling WOZ, einde van het kalenderjaar wordt er een controle gedaan op de voortgang van de in aanbouw objecten (woningen en niet-woningen). De voortgang wordt beoordeeld ter plaatsen of vanuit luchtfoto's. Foto's van de voortgang worden gekoppeld aan het onderhavige object. De voortgang die bepaald is door afdeling WOZ zal worden geregistreerd op deelobjectniveau. • 1-5-2025 (BAG) Melding gebruiksgereed na aanleiding van de melding zal afdeling WOZ de SOC (Soort Object Code) aanpassen van 5100 naar een SOC passend bij het type object. Naast de mutatie van de SOC zal het voortgangpercentage dat is geregistreerd in het deelobject worden aangepast naar 100%. Naast het

	mutteren van het object moet er een controle record aangemaakt worden en een memo in het notitieveld. • 10-5-2025 BRP inschrijving wordt via de WRA ingelezen.
5.2	<u>Gebruiksgemak - efficiëntie</u> • Aanwezigheid van voorportal waarin de objecten raadpleegbaar zijn en te muteren zijn. • Inzicht in de historie van objecten en subjecten. • Elke melding die van of naar de Bag vanuit de WOZ gaat dient maar een keer geregistreerd te worden. Dit is in het kader van de integrale oplossing. • Responsetijden op schermen zijn gemiddeld < 3 seconden voor elke gebruiker (ongeacht het aantal gebruikers) bij het invoeren van informatie en het schakelen tussen velden en schermen. Dit geldt niet voor het genereren van overzichten en rapportages, en uploaden van bestanden.
5.3	<u>Gebruiksgemak – effectiviteit</u> • Filteren van data • Alle gebruikersinterfaces (incl. op schermen, foutboodschappen, helpteksten, etc.) van de applicatie voor eindgebruikers en functioneel beheerders zijn volledig Nederlandstalig. • De aangeboden oplossing biedt mogelijkheden tot error handling. Mutaties kunnen ongedaan gemaakt worden. • Het is voor de beheerders zelf mogelijk de workflows in te richten op basis van de gemeentelijke processen.
	<i>Casus 2 Beschikken object op gecombineerde aanslag</i>
5.4	<u>Volledigheid</u> Bij een beschikken object op gecombineerde aanslag dient de Opdrachtnemer de onderstaande schermen en functionaliteiten te tonen voor elke stap: • Scherm waar je eigenaar en gebruiker van het object kan zien en de heffingsoorten/ grondslagen kan zien waarbij het WOZ-object gemuteerd kan worden. • Toon het scherm van het draaien van een aanslagenrun • Toon het scherm: resultaten van de run (aanslagen die klaar staan om op te leggen) • Toon het scherm: mogelijkheid tot verwijderen van een aanslagregel of aanslagbiljet in de resultaten • Toon het scherm: uitval van aanslagenrun (zoals VOW, geen grondslag gevonden etc)

	• Toon het scherm: definitief draaien van een aanslagenrun (fiatteren) • Toon het scherm: verzending aanslagen via MijnOverheid • Toon het scherm: genereren van het document (aanslagbiljet) • Toon het scherm: adhoc gecombineerde aanslag opgelegd voor 1 persoon (dus niet d.m.v. een run) • Toon het scherm: het genereren van het biljet.
5.5	<u>Gebruiksgemak - efficiëntie</u> • Inzicht in de historie van objecten en subjecten. • Responsetijden op schermen zijn gemiddeld < 3 seconden voor elke gebruiker (ongeacht het aantal gebruikers) bij het invoeren van informatie en het schakelen tussen velden en schermen. Dit geldt niet voor het genereren van overzichten en rapportages, en uploaden van bestanden.
5.6	<u>Gebruiksgemak – effectiviteit</u> • Voor de belastingenschermen dient zo veel mogelijk informatie van een subject en object in een scherm vinden te zijn. • Per subject dient er een overzicht te zijn in een scherm waarin je kan zien welke belastingen een subject dient te betalen. Hierin worden belastingen op subject niveau gegroepeerd. • De aangeboden oplossing biedt mogelijkheden tot error handling. Mutaties kunnen ongedaan gemaakt worden. • Het is voor de beheerders zelf mogelijk de workflows in te richten op basis van de gemeentelijke processen.
	<i>Casus 3 Bezwaar via een gebruikersportaal</i>
5.7	<u>Volledigheid</u> Bij het bezwaar via de digitale balie dient de inschrijver onderstaande informatie te tonen voor elke stap: • Inschrijver laat zien dat belastingplichtige in de digitale balie kan selecteren tegen welk aanslagbiljet bezwaar wordt gemaakt; • Inschrijver laat zien dat belastingplichtige via de digitale balie geen bezwaar kan maken tegen een aanslagbiljet waarvan de bezwaartermijn is verlopen; • Inschrijver laat zien dat belastingplichtige een of meerdere redenen voor het bezwaar kan selecteren; • Inschrijver laat zien dat de belastingplichtige het bezwaar in een vrij tekstveld kan toelichten en onderbouwen; • Inschrijver laat zien dat belastingplichtige bij het bezwaar een of meerdere bijlagen kan toevoegen; • Inschrijver laat zien dat belastingplichtige, bij een aanslagbiljet met meerdere objecten, kan selecteren tegen welke objecten wel/geen bezwaar wordt gemaakt;

	• Inschrijver laat zien dat belastingplichtige na het indienen van het bezwaar een ontvangstbevestiging ontvangt; • Inschrijver laat zien dat voor het ingediende bezwaar een zaak wordt aangemaakt; • Inschrijver laat zien dat het ingediende bezwaar terecht komt in een werkproces.
5.8	<u>Gebruiksgemak - efficiëntie</u> • Inzicht in de historie van het bezwaar. • Responsetijden op schermen zijn gemiddeld < 3 seconden voor elke gebruiker (ongeacht het aantal gebruikers) bij het invoeren van informatie en het schakelen tussen velden en schermen. Dit geldt niet voor het genereren van overzichten en rapportages, en uploaden van bestanden.
5.9	<u>Gebruiksgemak – effectiviteit</u> • De aangeboden oplossing biedt mogelijkheden tot error handling. Mutaties kunnen ongedaan gemaakt worden. • Het is voor de beheerders zelf mogelijk de workflows in te richten op basis van de gemeentelijke processen.

1.6 Belastingen

Nr.	Omschrijving
6.1	De applicatie ondersteunt alle gemeentelijke processen voor het opleggen, verminderen en ontheffen van alle soorten heffingen.
6.2	De applicatie bevat een dashboard/overzicht van de werkvoorraad.
6.3	Het is mogelijk om een eigen selectie op een groep subjecten te maken en daarop bulkmutaties uit te voeren. In deze context is bulk 50 objecten.
6.4	De applicatie bevat een documentenbibliotheek waarin de volledige set correspondentie, inclusief e-mails, is gekoppeld aan een subject of vordering. Het is mogelijk om deze documentenbibliotheek te vullen, zowel automatisch door alle inkomende en uitgaande correspondentie vanuit de applicatie toe te voegen, als door handmatig overige communicatie toe te kunnen voegen.
6.5	De applicatie ondersteunt het verwerken en opslaan van afwijkende communicatie.
6.6	Het is bij een subject mogelijk om extra contactinformatie op te slaan zoals e-mailadres of telefoonnummer.
6.7	Het is in de applicatie zichtbaar wanneer berichtgeving via mijnoverheid wordt verstuurd.
6.8	Het is vanuit de applicatie mogelijk om correspondentie direct naar mijnoverheid te sturen, wanneer subject dit heeft geactiveerd.
6.9	Het is bij een subject mogelijk om in te zien of er sprake is van een huisgenoot waar aanslagen spelen.
6.10	De applicatie bevat een module om automatisch te ontheffen.
6.11	Alle heffingen zijn op één plek zichtbaar. Dit geldt voor zowel subject- als objectgebonden heffingen.
6.12	Het is mogelijk om alle aanslagen van een bepaald subject in één scherm in te zien.
6.13	Het is mogelijk om bestanden met externe vorderingen in te lezen om bijvoorbeeld begraafrechten en bouwleges op te kunnen leggen vanuit het belastingensysteem. Daarin moet onderscheid gemaakt kunnen worden tussen privaat en publiekrechtelijk.
6.14	De applicatie bevat een integraal aantekeningenveld op subjectniveau. Dit veld is zichtbaar vanuit alle schermen waarin een subject wordt getoond.
6.15	Het is vanuit alle raadpleegschermen mogelijk om door te klikken naar onderliggende zaken, processen en gegevens.
6.16	Het is mogelijk om vanuit een scherm een kopie van het aanslagbiljet te maken.
6.17	Uitval van alle runs (kohierenrun, aanmaningenrun, dwangbevelen, hernieuwde bevelen, automatische ontheffingsrun, betalingsherinneringen) wordt in een scherm getoond.
6.18	Vanuit het uitvalscherm of een ander scherm in de applicatie kunnen de uitvallers van runs opgepakt worden.
6.19	Het is voor alle runs mogelijk om een voorlopige run te draaien, die teruggedraaid en opnieuw gedraaid kan worden.
6.20	Het is mogelijk om de afhandeling van bezwaar zowel in bulk als handmatig op te voeren. Hierbij worden verminderingen en ontheffingen automatisch berekend.
6.21	Vervangende vorderingen en/of duplicaataanslagen kunnen handmatig aangemaakt worden.

6.22	Beroepszaken kunnen opgevoerd en afgehandeld worden.
6.23	Subjectmutaties kunnen zowel handmatig als in bulk verwerkt worden via koppelingen voor natuurlijke en niet-natuurlijke personen.
6.24	Maatstaven voor grondslagen van belastingsoorten kunnen zowel automatisch als handmatig gevuld worden. Bijvoorbeeld de afvalstoffenheffing.
6.25	Het is mogelijk om zowel intern als extern printbestanden aan te maken voor aanslagoplegging.
6.26	Werkprocessen kunnen worden uitgevoerd conform de vigerende wet- en regelgeving zodanig dat aanslagen van alle (gecombineerde) heffingen, leges en beschikkingen met behulp van de applicatie opgelegd worden
6.27	Er is een mogelijkheid om bestanden in te lezen en te verwerken voor het opvoeren en bijwerken van grondslagen vanuit externe systemen.
6.28	Het systeem kan tussentijds, door het jaar heen, aanslagen verminderen, vernietigen, ontheffen en opleggen.
6.29	Het systeem kan alle voorkomende bezwaren, beroepen en hoger beroepen op belastinggebied inboeken en afhandelen, inclusief een workflow systeem.
6.30	De applicatie kan proefkohieren draaien.
6.31	In het is systeem zichtbaar dat aanslagen digitaal of fysiek zijn/worden verzonden.
6.32	De applicatie biedt mogelijkheden om aanslagen te blokkeren en te deblokken teneinde alsnog een aanslag te kunnen verzenden.
6.33	Mogelijkheid tot verwerken en registreren van retourposten
6.34	Mogelijkheid tot het handmatig verwijderen van resultaten in het proefkohier van zowel aanslagen als verminderingen.
6.35	De Softwareoplossing dient te voorzien in geautomatiseerde aanslagoplegging van alle aan een gemeente ter beschikking staande belastingen, rechten en retributies (Heffingen). In de Bijlage J staat een overzicht van de huidige heffingen van Opdrachtgever. Hierbij gelden verschillende heffingsmethoden, grondslagen, tarieven, vrijstellingen, etc. zoals vastgelegd in de belastingverordeningen en uitvoeringsregelingen.
6.36	De Opdrachtnemer is in staat tot het uitvoeren van Diftar
6.37	Het is mogelijk om als ondernemer digitaal via de applicatie aangifte te doen in het kader van toeristenbelasting. Deze gegevens worden in de applicatie ingelezen.
6.38	Het is mogelijk om contactverzoeken in de applicatie, bij het desbetreffende object, te registreren.

1.7 Innen

Nr.	Omschrijving
7.1	De Softwareoplossing voorziet in alle aan een gemeente ter beschikking staande mogelijkheden van inning van belastingen, rechten en retributies (heffingen), alsmede aan een gemeente ter beschikking staande (dwang-)invorderings- en beslagmaatregelen, inclusief alle bijbehorende correspondentie, besluiten en de bewaking daarvan. Het beleid ten aanzien van kwijtschelding, uitstel van betaling, rente en dergelijke van Opdrachtgever is vastgelegd in een Leidraad Invordering (bijlage K).
7.2	Opdrachtgever stuurt alvorens de invordering te starten met de aanmaning een kosteloze betalingsherinnering. Daarna volgt de aanmaning en vervolgens het postdwangbevel wanneer de inwoner niet betaald. Het wel of niet verzenden van een herinnering, aanmaning en postdwangbevel dient inrichtbaar en bestuurbaar te zijn.
7.3	De Softwareoplossing zal fungeren als financiële detailadministratie en dient middels journalisering te kunnen uitwisselen met de financiële administratie van Opdrachtgever. De Softwareoplossing dient te voorzien in vrij inrichtbare functionaliteiten ten aanzien van de financiële verantwoording van de processen en journalisering. De journalisering dient de verantwoording en afdrachten te ondersteunen.
7.4	Het is mogelijk om op basis van ingevulde gegevens in rekenblad automatisch over een kwijtschelding te kunnen beslissen.
7.5	De Softwareoplossing dient aantoonbaar te voldoen aan de geldende eisen die aan (inter)nationaal betalingsverkeer worden gesteld. Op dit moment maakt Opdrachtgever gebruik van de diensten van de BNG.
7.6	De Softwareoplossing dient te voorzien in functionaliteiten ten behoeve van het geautomatiseerd verwerken van ontvangsten op vorderingen, storneringen en correcties.
7.7	Opdrachtgever biedt belastingplichtigen de mogelijkheid tot het betalen van aanslagen middels automatische incasso, rekening houdend met de in de belastingverordeningen, Leidraad Invordering en Reglement Automatisch Incasso (zie Bijlage L) opgenomen bepalingen inzake maximale aanslagbedragen, minimale termijnbedragen en de incassotermijnen. Conform beleid wordt een automatische incasso na een betalingsregeling met een individueel te bepalen aantal termijnen geïnd.
7.8	Natuurlijke personen die (geautomatiseerd of handmatig) zijn geselecteerd voor geautomatiseerd te verlenen kwijtschelding, al dan niet op basis van gegevens van het Inlichtingenbureau, ontvangen een 'regulier' aanslagbiljet waarop tevens de verleende kwijtschelding is vermeld als negatieve aanslagregel(s).

7.9	De Softwareoplossing dient te voorzien in een functionaliteit voor het behandelen van kwijscheldingsverzoeken, inclusief een 'berekeningsmodule' voor het bepalen van de betalingscapaciteit en vermogensvrijstelling en alle vereiste correspondentie rondom de behandeling van het verzoek en besluit daarop.
7.10	De Softwareoplossing dient te beschikken over een mogelijkheid om aanvragen kwijschelding versneld toe te wijzen, zonder eerst de rekenmodule te moeten doorlopen.
7.11	Bij de subjecten aan wie kwijschelding is verleend dient op eenvoudige wijze geregistreerd te kunnen worden of deze voor toekomstige toetsing bij Inlichtingenbureau in aanmerking komen.
7.12	Deze subjecten zoals beschreven in eis 7.11 dienen tezamen met de doelgroep van het voorgaande jaar geautomatiseerd aangeleverd te kunnen worden aan het portal van het Inlichtingenbureau.
7.13	De Softwareoplossing voorziet in functionaliteiten ten behoeve van het met vastlegging van de reden(en) voorlopig, boekbaar en definitief oninbaar leiden van vorderingen, die via de journalisering verantwoord wordt. Het proces van oninbaar leiden dient met inrichtbare fiatteringstappen te werken.
7.14	De Softwareoplossing voorziet in functionaliteiten voor een rechtmatige uitvoering van heffen en vergoeden van rente, inclusief de beschikking.
7.15	De Softwareoplossing dient te voorzien in functionaliteiten tot het afboeken van kleine openstaande bedragen met een instelbaar grensbedrag, inclusief de financiële verantwoording van de afboeking(en) via de journalisering. Hierbij is van belang dat boekingen over inmiddels afgesloten boekjaren in het lopende boekjaar worden verantwoord.
7.16	De Softwareoplossing dient te voorzien in functionaliteiten tot de verwerking van (via het digitaal loket) afgegeven, gewijzigde en ingetrokken machtigingen (e-Mandate).
7.17	(Digitaal) ontvangen machtigingen en wijzigingen daarop dienen conform de eisen van de Archiefwet vastgelegd en geborgd te worden
7.18	Afgegeven e-Mandates die drie jaar ongebruikt zijn, dienen - conform SEPA - automatisch te worden opgeschoond
7.19	Daar waar mogelijk doet de Softwareoplossing een voorstel voor koppeling van de betaling aan een vordering. Handmatig koppelen en ontkoppelen van betalingen dient naast het geautomatiseerde ontvangstproces ook door de Softwareoplossing te worden ondersteund.
7.20	Naast ontvangsten via de bank, biedt Opdrachtgever ook de mogelijkheid van contante- en pinbetaling en het (geautomatiseerd) boeken van kasbetalingen op de vordering.
7.21	De Softwareoplossing voorziet in functionaliteiten voor het

	geautomatiseerd en handmatig verrekenen van ontvangsten met openstaande posten en het restitueren van onterecht of teveel betaalde bedragen, inclusief overboeken van ontvangsten tussen afzonderlijke belastingschuldigen.
7.22	Van alle hiermee samenhangende processtappen wordt geautomatiseerd correspondentie aangemaakt voor verzending aan de betrokkene.
7.23	In voorkomende gevallen, door Opdrachtgever te bepalen, dient een subject van verrekening of van geautomatiseerde restitutie te kunnen worden uitgesloten. In geval van samenloop van vermindering en verleende kwijtschelding wordt de openstaande post en de mogelijke restitutie aangepast met als grondslag de verminderde aanslag. Dit ter voorkoming van onterecht uit te keren of te verrekenen bedragen aan de belastingplichtige/-schuldige.
7.24	De Softwareoplossing voorziet in een proces van automatische incasso op waarbij de volgende eisen zijn: a. stornering; b. het incasseren van afzonderlijke aanslagen van één subject van verschillende rekeningnummers; c. een functionaliteit dat het gebruik van één rekeningnummer door verschillende subjecten faciliteert bij het proces van Automatische Incasso. Bijvoorbeeld een zogenaamde 'en/of-rekening'. (Opvolgende) Gestopte storno's zijn parameteriseerbaar met vastlegging van de reden(en) van stornering. Hiervan krijgt de betrokkene bericht.
7.25	De Softwareoplossing kan een betalingsregeling handmatig en/of geautomatiseerd ondersteunen, inclusief de borging en monitoring van het voldoen aan de afgesproken betalingsregeling en het stopzetten van de regeling bij niet voldoen.
7.26	De Softwareoplossing dient te voorzien in een vrij-inrichtbare functionaliteit om informatieverstrekking op het 'dagafschrift' van de belastingplichtige mogelijk te maken. Bij vrij-inrichtbare inrichting moet worden gedacht aan bijvoorbeeld de teksten bij automatische incasso of terugbetaling.
7.27	De Softwareoplossing dient te voorzien in functionaliteiten die het gebruik van buitenlandse rekeningnummers toestaan.
7.28	De Softwareoplossing dient te voorzien in een functionaliteit waarbij het mogelijk is uitstel van betaling op regelniveau te verlenen, al dan niet voor het bestreden bedrag van de aanslagregel.
7.29	De Softwareoplossing dient te voorzien in het geautomatiseerd en handmatig uitvoeren van het loonvorderproces en beslagleggingsprocessen, inclusief alle hierbij behorende stappen en nederlandstalige documentatie/correspondentie.
7.30	De Softwareoplossing voorziet in het inwinnen, verwerken en opvolgen van informatie ter zake van insolventie en

	minnelijke schuldsanering van een belastingschuldige.
7.31	Subjecten kunnen meerdere actieve rekeningnummers hebben voor specifieke toepassingen (betalingen, automatische incasso, restitutie, belastingsoort (particulier versus bedrijf)).
7.32	De Softwareoplossing kan voor de uitwisseling van gegevens met externe invorderbureaus exportbestanden aanmaken en bij teruglevering kunnen deze bestanden ingelezen en verwerkt worden.
7.33	De softwareoplossing dient te voorzien in het (geautomatiseerd) verwerken van digitale overstap bestanden (Digitale verhuisservice). De digitale bestanden worden door de bank aangeleverd bij Opdrachtgever.
7.34	Het is mogelijk om in bulk subjectmutaties door te voeren. Denk aan financiële mutaties, kwijtscheldingen, machtiging automatische incasso, of gegevens vanuit het inlichtingenbureau.
7.35	Het is mogelijk om in bulk de betalingsregelingen, de relatiebeslagen, en kwijtscheldingen te controleren.
7.36	Het is mogelijk om handmatig uitstel op een vordering te zetten.
7.37	Het is mogelijk om met bulkverwerking uitstelcodes automatisch op en af te boeken.
7.38	Het is mogelijk om meerdere uitstelcodes gelijktijdig op één aanslag te hebben.
7.39	Het is mogelijk om aanslagen zowel op oninbaar als op kwijting te kunnen zetten.
7.40	Het is mogelijk om aanslagen in bulk op oninbaar of op kwijting te zetten.
7.41	Het is mogelijk om geautomatiseerd betalingen te koppelen door een bankbestand in te lezen.
7.42	Het is mogelijk om handmatig financiële mutaties door te voeren.
7.43	Correspondentie kan vanuit de applicatie zowel beveiligd via de mail als via een brief verzonden worden.
7.44	Als een betaling binnenkomt en de naam komt overeen, worden de IBAN-gegevens automatisch opgeslagen bij het subject.
7.45	Het is bij kwijtschelding mogelijk om rekenbladen te genereren bij afwijzende uitspraak.

1.8 Bezwaar en beroep

Nr.	Omschrijving
8.1	De applicatie ondersteunt alle gemeentelijke processen voor het inboeken, ontgrieven en beantwoorden, afhandelen en het tot uitspraak brengen van een bezwaar.
8.2	De applicatie biedt goed inzicht in de werkvoorraden van bezwaar inclusief status afhandeling.
8.3	Alle stukken die nodig zijn voor de formele juistheid van een bezwaar zijn direct zichtbaar in het afhandelscherm.
8.4	Wanneer een bezwaar verkeerd wordt ingeboekt, kan de gebruiker deze zelf wijzigen of verwijderen.
8.5	Wanneer een bezwaar op een beschikkingsregel wordt gewijzigd, wordt dit automatisch bijgewerkt in LV-WOZ.
8.6	De applicatie stelt de gegevens beschikbaar aan het taxatiepakket die nodig zijn om de bezwaarafhandeling uit te voeren.
8.7	De bezwaarafhandeling vindt geïntegreerd plaats tussen het belastingpakket en het taxatiepakket. Dit geldt onder meer voor de waarden en de grieven.
8.8	De bezwaarafhandeling in het taxatiepakket moet opgehaald kunnen worden in het belastingenpakket, zowel in het berichtenverkeer als op een manier die het inzichtelijk maakt voor de gebruiker. Hieronder wordt mede verstaan aantekeningen taxateur, uitspraken en documenten.
8.9	De uitspraakbrief wordt via een sjabloon automatisch opgesteld vanuit de applicatie. De beantwoording van de grieven uit het taxatiepakket is hierin automatisch te vullen.
8.10	Het is mogelijk om de grieven van bezwaar en de standaardantwoorden hierop te verwerken in de brief met eventuele aanpassingen.
8.11	Het is mogelijk om alle documenten voor de rechtbank vanuit sjablonen geautomatiseerd aan te maken (denk bijvoorbeeld aan verweerschriften, brieven voor het verzenden van stukken, e.d.)
8.12	Wanneer een WOZ-waarde wordt gewijzigd aan de hand van een bezwaar, kan dit bij de bezwaar/beroepafhandeling worden gefiatteerd.
8.13	Het is mogelijk om kostenvergoedingen in de applicatie te verwerken.
8.14	Aanslagregels van aanslagen die gerelateerd zijn aan een bezwaarproces worden geautomatiseerd herberekend.
8.15	Ambtshalve waardeverlagingen bij bezwaren moeten geautomatiseerd verwerkt worden.
8.16	Consequenties van bevolkingsmutaties moeten leiden tot automatische ontheffingen.
8.17	Bezwaar tegen de invorderingskosten dienen te worden verwerkt in de bezwaarmodule.

1.9 GEO

Nr.	Omschrijving
9.1	Het ontsluiten van de geodata gebeurt op basis van OGC-webservices zoals WMS, WFS en WMTS.
9.2	Als standaard voor het uitwisselen van geo-informatie tussen bronhouders is de Europese standaard INSPIRE van toepassing.

1.10 Digitale balie

Nr.	Omschrijving
10.1	De belastingapplicatie voorziet 24/7 in een digitale belastingbalie met frontoffice functionaliteit voor belastingplichtigen, gemachtigden, medewerkers en/of deelnemers.
10.2	De digitale balie dienen de volgende modules minimaal te bevatten: • Taxatieverslagen • Raadplegen (historische) aanslagbiljetten • Bezwaar (digitaal aanvragen en digitaal aanleveren van documenten) • Kwijtschelding • Betaling (IDeal) • Automatische incasso • Financieel overzicht • Aansluiting MijnOverheid (nu datab) • Aanpassing contactgegevens • Medewerkersportaal • Betalingsregeling • Openstaande posten
10.3	Het Digitaal Loket dient zodanig te zijn opgemaakt dat de huisstijl c.q. vormgeving van Opdrachtgever daarin verwerkt is.
10.4	E-machtigingen vanuit de balie worden automatisch doorgevoerd zonder handeling van de interne gebruiker.
10.5	Het is op de balie voor de klant zichtbaar wat de status is van lopende zaken en doorgevoerde aanvragen/mutaties.
10.6	Gegevens vanuit ingevulde formulieren worden na akkoord van de interne gebruiker automatisch in de administratie verwerkt.
10.7	Wanneer de klant een mutatie doorvoert die niet geaccordeerd hoeft te worden, wordt deze automatisch in de administratie verwerkt.
10.8	Het is voor de applicatiebeheerder zelf mogelijk om (op een laagdrempelige manier) kleine aanpassingen in formulieren en processen door te voeren.
10.9	Het is mogelijk voor een klant om bij het aanvragen van verschillende producten bijlagen toe te voegen.
10.10	Het is voor bedrijven mogelijk om in te loggen met E-herkenning, en voor inwoners met DigiD.
10.11	Vanuit de balie wordt een ontvangstbevestiging gestuurd naar de inwoner wanneer bepaalde producten worden aangevraagd (bezwaar, kwijtschelding).
10.12	Het is op de balie voor de klant zichtbaar wat de status is van lopende zaken en doorgevoerde aanvragen/mutaties, zowel van nieuwe zaken, zaken die in behandeling zijn, als afgehandelde zaken.
10.13	De balie maakt het mogelijk voor de klant om een betaling te doen.

10.14	Het is mogelijk om bij het aanvragen van automatische incasso via de digitale balie het rekeningnummer te wijzigen en/of de machtiging in te trekken.
10.15	De gegevens die op de balie getoond worden, zijn actueel.
10.16	De balie ondersteunt deeplinks, zodat vanuit een externe bron direct doorgelinkt kan worden naar de juiste pagina binnen de balie.
10.17	De applicatie biedt rapportages met daarin inzicht in wat wanneer is binnengekomen op de balie en of deze data is verwerkt.
10.18	Producten die via de balie aan te vragen zijn WMEBV-proof (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer).
10.19	De digitale balie is beschikbaar op mobiele devices voor alle types gebruikers.

1.11 Koppelingen

Nr.	Omschrijving
11.1	De aangeboden oplossing biedt API Management en Ontwikkeling.
11.2	De oplossing is door middel van open standaarden te koppelen met andere systemen (zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden).
11.3	De aangeboden API's/webservices zijn goed gedocumenteerd en voorzien van eenduidige terugkoppeling. Alle documentatie hieromtrent is beschikbaar voor de Opdrachtgever.
11.4	Koppelingen met interne gegevensbronnen (database(s)) worden gemaakt via de ESB die de gemeente Vijfheerenlanden gebruikt. Op dit moment is dat via de Makelaarsuite/Cliq van PinkRoccade local Government. Opdrachtgever maakt daar waar mogelijk gebruik van diverse koppelingen van Logius zoals Diginetwerk, Digikoppeling etc. Hierbij dient te worden aangesloten op Makelaarsuite/Cliq van PinkRoccade local Government de ESB van Vijfheerenlanden. Voorts eist Opdrachtgever dat er vanuit de Softwareoplossing monitoring, reparaties en onderhoud wordt voorzien op de werking van elke koppeling naar of vanuit de Softwareoplossing.
11.5	Koppelingen met de landelijke voorzieningen (LV BAG, LV WOZ) worden werkend opgeleverd en onderhouden gedurende de contractperiode.
11.6	Berichtenbox MijnOverheid: aanslagen en mogelijk andere berichten kunnen worden verzonden.
11.7	Geometrie afkomstig uit de BGT/externe applicatie. -Koppeling met DgDialog BGT (Sweco)
11.8	De applicatie werkt geïntegreerd met taxatiepakket 4WOZ op alle relevante gebieden.
11.9	De volgende koppelingen moeten zonder extra kosten, en op basis van genoemde eisen, opgeleverd worden: - BRP / GBA-V (via de Makelaarsuite/Cliq van PinkRoccade local Government) - LV-WOZ - BAG - BRK - taxatiepakket (via 4WOZ (XXLLNC)) - RDW

	- ERPx (Unit4) - NHR De onderstaande koppelingen moeten lopen via makelaarsuite: - MOBB (via de Makelaarsuite/Cliq van PinkRoccade local Government) - WOZ inzage MijnOverheid (via de Makelaarsuite/Cliq van PinkRoccade local Government) - LV WOZ mutatie (via de Makelaarsuite/Cliq van PinkRoccade local Government) - LV WOZ massaal (via de Makelaarsuite/Cliq van PinkRoccade local Government)
11.10	Bestanden van externe bronnen dienen op eenvoudige wijze ingelezen te kunnen worden. Ook op inkomende gegevens uit externe bronnen dienen controles op juistheid en volledigheid te worden uitgevoerd met gebruikmaking van functionaliteiten van de aan te bieden Softwareoplossing. Validatie van en uitval uit deze koppeling(en) en/of gegevensimport(s) dient middels werkvoorraden en overzichten inzichtelijk te zijn. Geef gedetailleerd aan op welke wijze de Softwareoplossing hierin voorziet voor alle in deze aanbesteding genoemde inleesbestanden. -BNG, waarbij onder meer betaalbestanden ingelezen kunnen worden. -Het is mogelijk om de toetsing KWS van het Inlichtingenbureau te uploaden/in te lezen. -Naheffingsaanslagen parkeren -WABO vergunningen -Lijkbezorgingrechten
11.11	De applicatie is gekoppeld of middels inleesbestanden met het inlichtingenbureau waarmee gegevens van uitkerende instanties kunnen worden opgehaald.
11.12	Er is dient een database koppeling te komen met de Databrush (Infradax)
11.13	De Softwareoplossing zal fungeren als financiële detailadministratie en dient middels journalisering te kunnen uitwisselen met de financiële administratie van Opdrachtgever. De Softwareoplossing dient te voorzien in vrij inrichtbare functionaliteiten ten aanzien van de financiële verantwoording van de processen en journalisering. De journalisering dient de verantwoording en afdrachten te ondersteunen. Dit gaat via een koppeling met het financiële systeem van Opdrachtgever. Op dit moment werkt Opdrachtgever met ERPx van Unit4.
11.14	De belangrijkste koppelingen voldoen aan de minimumeisen voor functionaliteit, inhoud en betrouwbaarheid.
11.15	De data blijft altijd eigendom van de Gemeente en de Gemeente bepaalt als enige wie de beschikking heeft over de gegevens, de gegevens verwerkt, opslaat of distribueert. En De data is alleen toegankelijk via de applicatie en via een beveiligd koppelvlak. De gemeente heeft de mogelijkheid andere partners toegang te geven tot de data.

11.16	De kosten voor de aanleg van koppelingen dienen gelijk te blijven gedurende de contractperiode. Nieuwe koppelingen mogen niet duurder zijn dan koppelingen die opgenomen zijn in de aanbesteding.
11.17	Ten bate van de volgende taken dient er de mogelijkheid te bestaan van een koppelvlak dan wel uitvoerbestand voor: 1. Het inlezen van Waterverbruik gegevens van waterleidingbedrijven voor de grondslagbepaling van de Rioolheffing 2. ACV (aanlevering containers voor afvalstoffenheffing)
11.18	Indien een relevante API beschikbaar is, eist Opdrachtgever dat zij hierover binnen uiterlijk 6 maanden kan beschikken.
11.19	Bestandskoppeling waarmee gegevens kunnen worden aangeleverd aan een printservicebureau.
11.20	Het is vanuit de applicatie mogelijk om geautomatiseerd terug te melden richting de BAG, BRK, NHR en BRP.

1.12 Informatieveiligheid

Nr.	Omschrijving
12.1	De Opdrachtnemer werkt volgens de richtlijnen van de Baseline Informatieveiligheid Overheid (BIO).
12.2	De opslag en verwerking van gegevens vindt fysiek en encrypted plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging heeft in de Verenigde Staten, dit in verband met de USA Freedom Act. Dan wel dat de Opdrachtnemer kan garanderen dat de data niet onder USA Freedom Act kan worden opgevraagd.
12.3	De Opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde verwerkersovereenkomst en voldoet aan de in de overeenkomst gestelde eisen.
12.4	De Opdrachtnemer werkt na gunning mee aan een Dataprotection Impact Assessment (DPIA) en is bereid eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen.
12.5	De applicatie voldoet aan alle wettelijke privacy en beveiligingseisen.
12.6	De Opdrachtnemer beschikt over privacy- en informatieveiligheidsbeleid en kan deze op verzoek overleggen.
12.7	De applicatie dient minimaal over de beveiligings- en autorisatiemogelijkheden te beschikken zoals gesteld in de verplichte overheidsmaatregelen in de Baseline Informatieveiligheid Overheid voor BBN 1 en 2 en landelijke wet- en regelgeving rondom privacy.
12.8	De authenticiteit van documenten is gewaarborgd. Traceerbaar is altijd de ontstaansgeschiedenis van een document ook in relatie tot de processen, ook indien processen zijn gewijzigd in de loop van de tijd.
12.9	De Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever bij de opzet en inrichting van de applicatie op een zodanige wijze dat kan worden voldaan aan de beginselen van de AVG.
12.10	De Opdrachtnemer waarborgt beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid bij vastlegging en uitwisseling van (persoons)gegevens en dat gegevens, indien nodig, te allen tijde aangepast kunnen worden.

12.11	De Opdrachtgever heeft zelf het recht op het uitvoeren van pentesten en vulnerability-testen in de applicatie op vooraf aangegeven momenten. Als er opvolging noodzakelijk is, volgt dit binnen een passende termijn
12.12	De Opdrachtnemer hanteert het principe van security by design, security by default, privacy by design en privacy by default.
12.13	De Opdrachtnemer verstrekt een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM) - verklaring ten behoeve van het jaarlijkse DigiD-beveiligingsassessment. Dit is onderdeel van de Inschrijving.
12.14	Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid om jaarlijks een audit op de informatieveiligheidseisen te kunnen uitvoeren of te laten uitvoeren op de applicatie.
12.15	De Opdrachtnemer levert op verzoek een Verklaring van Toepasselijkheid met beheersmaatregelen gericht op alle hoofdstukken van Annex A van ISO 27001 jaarlijks aan, waarmee wordt aangetoond dat aan de informatieveiligheidseisen wordt voldaan. Daarnaast biedt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever de mogelijkheid om jaarlijks een audit op de informatieveiligheidseisen te kunnen uitvoeren of te laten uitvoeren op de applicatie.
12.16	Indien er gewerkt wordt met een certificaat of certificaten, dan ondersteunt of staat Opdrachtgever alleen certificaten toe van trusted instanties.
12.17	De aangeboden oplossing ondersteunt minimaal de volgende technische logging opties: - Logging naar meerdere log hosts; - Logging met verschillende methodes (syslog, syslog-ng, SMTP, NFS, SNMP, SOAP enz); - Logging filters, welke event wel/ niet, IP Address exclusion; - Rate limiting; - Secure logging (signing); - Onderscheid tussen accounting, analyse en compliance.
12.18	De applicatie biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid persoonsgegevens (geautomatiseerd) te verwijderen zodra deze niet meer nodig zijn.
12.19	Privacymaatregelen die zijn genomen naar aanleiding van DPIA's bij andere klanten worden in de implementatie bij Vijfheerenlanden ook meegenomen.
12.20	Alle wettelijk verplichte toekomstige modules zijn inbegrepen in de opdracht. Dit moet worden meegenomen in de inschrijfprijs. Dit is exclusief consultancykosten voor de inrichting en installatie.
12.21	De inschrijver maakt het voor de Opdrachtgever mogelijk om inzage-, correctie- en verwijderverzoeken van Opdrachtgever af te handelen (AVG).
12.22	De applicatie wordt jaarlijks gescand en er wordt jaarlijks een pentest uitgevoerd door de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever ontvangt een bewijs van uitvoering en indien er opvolging noodzakelijk is volgt dit binnen een passende termijn.
12.23	De applicatie hanteert het need-to-know principe als standaard instelling. Daarnaast maakt de applicatie het ook mogelijk dat de autorisatie en inrichting zodanig in te richten is dat persoonsgegevens niet getoond worden als dat niet wenselijk is in verband met privacy.

1.13 Technische eisen SaaS

Nr.	Omschrijving
	Technische criteria
13.1	De applicatie dient te beschikken over authenticatie gebaseerd op integratie met directory services van de ICT-infrastructuur van Vijfheerenlanden (Microsoft Azure AD)
13.2	Applicaties worden vanuit Citrix gestart. Als applicaties buiten het netwerk (Citrix) bereikbaar moeten zijn, wordt er 2-factor authenticatie vereist. De 2-factor authenticatie loopt middels een Azure koppeling.
13.3	Toegang van de applicatie gebeurt op basis van SSO. Als de applicatie vanuit buiten het gemeentelijke netwerk wordt benaderd dan is 2-factor authenticatie vereist.
13.4	De applicatie moet via het internet op een beveiligde wijze (https) ontsloten worden naar de gebruikers en beheerders van de applicatie. Het is hierbij niet toegestaan om een VDI- of Citrix sessie te gebruiken noch hiervoor een VPN op te zetten. Daarnaast zijn de onderstaande technische eisen op de SaaS-oplossing van toepassing.
13.5	De applicatie dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name'.
13.6	De koppeling met de e-mailomgeving van de Opdrachtgever verloopt via Microsoft Exchange Online middels het meest recente protocol.
13.7	De applicatie voldoet aan de moderne internetstandaarden (daar waar van toepassing zoals DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE, etc.) en kan hierop getoetst worden via de site 'internet.nl'.
13.8	Acceptatie/test omgeving werken volgens OTAP straat
	Netwerk criteria
13.9	Het netwerkverkeer van de applicatie dient gebaseerd te zijn op het TCP/IP v4 protocol, tevens dient de applicatie geschikt te zijn voor het TCP/IP v6 protocol.
13.10	Voor externe verbindingen gebruiken we één voordeur voor inkomend en uitgaand verkeer. Dit is op dit moment Citrix Netscaler. Al het verkeer via de Netscaler moet gebruik kunnen maken van de functie Content Switching en Load Balancer.
13.11	Alle gegevenstransacties tussen de omgeving van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer lopen of via een IPsec VPN tunnel met een niveau van encryptie nummer 2 of 3 (door de Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer nog te bepalen) of middels koppelingen via een reversed proxy in een DMZ omgeving van de Opdrachtgever.
	Criteria t.b.v. database toegang en rechten
13.12	Indien het wachtwoord van een database user in een bestand opgeslagen moet worden t.b.v. het aanloggen op de database, dan dient dit wachtwoord versleuteld te worden opgeslagen.
13.13	De Opdrachtnemer stelt naast de productieomgeving een acceptatieomgeving beschikbaar die specifiek aan de Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld. De twee omgevingen staan los van elkaar, zijn compleet en opereren autonoom van elkaar. Er is sprake van functioneel gescheiden data en databases tussen de Opdrachtgever en andere klanten van de Opdrachtnemer. De omgevingen maken onderdeel uit van de jaarlijkse all-in prijs.
	Client criteria (Web browser Criteria)

13.14	De nieuwste + maximaal 1 voorgaande versie van de meest gebruikte webbrowsers moeten worden ondersteund: - Google Chrome - Microsoft Edge
	Integratiecriteria
13.15	Integratie met Microsoft Exchange dient gebaseerd te zijn op Exchange online.
13.16	Indien er gebruikt wordt gemaakt van de integratie met Microsoft Office, dan dient dit minimaal Office 365 Pro Plus te zijn. Toekomstige major releases dienen binnen één jaar na beschikbaar komen te worden ondersteund en de applicatie dient de twee voorgaande releases te ondersteunen.
	Test en recovery
13.17	De Opdrachtnemer levert op basis van input van de Opdrachtgever een testdataset voor de acceptatieomgeving.
13.18	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd op werkdagen en waarbij het verlies van gegevens maximaal 4 uur kan bedragen. Ook een foutieve bewerking van een medewerk(st)er van de Opdrachtgever kan gedurende 48 uur op werkdagen worden teruggedraaid.
13.19	De volgende retentie periodes moeten minimaal worden gehanteerd: - Dagelijkse back-ups worden 14 dagen bewaard. - Wekelijkse back-ups worden 4 weken bewaard. - Maandelijkse back-ups worden 12 maanden bewaard.
13.20	De Opdrachtgever ontvangt jaarlijks een rapportage van de uitgevoerde Disaster Recovery en een jaarlijkse rapportage van een restore test.
13.21	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de veiligheid van alle onderdelen van de applicatie en de onderliggende infrastructuur/componenten en zorgt dat altijd de actuele beveiligingspatches geïnstalleerd zijn.
	Common Ground
13.22	Aanbieder is in staat koppelvlakken en scheiding van applicatie- en data laag conform Common Ground toe te passen en Indien gewenst door Opdrachtgever past de aanbieder de scheiding van applicatie- en data laag toe conform Common Ground.

1.14 Documentatie Informatie Voorziening

Nr.	Omschrijving
	Archiefwaardig
	Archiefwaardige informatie: <i>informatie die nodig is voor het uitvoeren van het werkproces en de besluitvorming én om later verantwoording af te kunnen leggen over het handelen van de organisatie. Het gaat dan niet alleen om informatie die voor permanente bewaring in aanmerking komt, maar ook over informatie die na een bepaalde termijn (conform vastgestelde vernietigingslijsten) moet worden vernietigd. We gebruiken bewust de term informatie omdat het niet alleen gaat om documenten.</i>
14.1	De door Opdrachtgever verwerkte en opgeslagen informatieobjecten en metadata worden in een eigen omgeving, bij de Opdrachtgever, opgeslagen, gescheiden van gegevens van andere afnemers van de Opdrachtnemer.

14.2	Indien de oplossing gebruik maakt van een algoritme, dient vooraf de ontwerpdocumentatie inclusief input en output overlegd te worden ter archivering.
14.3	De gemeente blijft eigenaar van de gegevens die verwerkt worden i.h.k.v. de uitvoering van de gemeentelijke ta(a)k(en) in de oplossing.
14.4	In de oplossing is het mogelijk om metadatavelden toe te voegen zonder extra ontwikkeling(kosten).
14.5	De oplossing waarborgt dat de geleverde bestandsformaten voldoen aan de eisen gesteld de meest actuele (vastgestelde) versie van de handreiking voorkeursformaten van het Nationaal Archief, zodat de informatie duurzaam en toegankelijk bewaard kan blijven.
14.6	Informatieobjecten kunnen in relatie met elkaar beheerd worden. (in context)
	<i>Toegankelijkheid</i>
14.7	Het systeem is tenminste 'Minimaal MDTO-conform', wat betekent: - Alle verplichte MDTO-metagegevens worden bij het informatieobject vastgelegd - Het systeem maakt gebruik van de MDTO-naamgeving, óf er is een vertaling (mapping) van de systeemnaamgeving naar MDTO en deze wordt met updates actueel gehouden - Het systeem biedt (tenminste beheerders) mogelijkheid om de verplichte MDTO-metagegevens te tonen - Het systeem kan MDTO-metagegevens exporteren in een automatisch verwerkbaar formaat (XML, JSON of CSV) Voor bepaalde metadata wordt voldaan aan ISO-8601-1/2:2019 (datumnotaties) en ISO-639-3:2007 (taalcodes) Zie ook: https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/mdto
14.8	De oplossing biedt een gedetailleerde zoekfunctie op alle ingevoerde en automatisch gegenereerde metadata en combinaties hiervan.
14.9	De oplossing biedt de mogelijkheid tot full tekst search.
14.10	De oplossing biedt de mogelijkheid tot het zoeken op specifieke metagegevens zoals advanced search of faceted search (op basis van zelf te kiezen filters).
14.11	Wanneer voor zoeken en vinden gebruik wordt gemaakt van indexering, dient de index na vernietiging te worden geactualiseerd zodat vernietigde informatie niet meer gevonden kan worden.
14.12	De oplossing biedt de mogelijkheid om een uniek ID-kenmerk/registratiekenmerk te genereren voor ieder informatieobject.
14.13	De oplossing biedt de mogelijkheid voor het kunnen publiceren van gegevens wanneer deze hiervoor in aanmerking komen.
14.14	De oplossing biedt de mogelijkheid tot het kunnen anonimiseren van gegevens wanneer deze hiervoor in aanmerking komen. De geanonimiseerde versie wordt als een apart informatieobject opgeslagen in relatie tot het origineel.
	<i>Waardering en selectie</i>
14.15	Aan informatieobjecten moeten metadata over de bewaartermijn, resultaat van de zaak en de einddatum van de zaak kunnen worden toegevoegd. De verschillende informatieobjecten die tot één zaakdossier behoren moeten daarbij de langste termijn krijgen die binnen de relevante categorie in gemeentelijke selectielijst voorgeschreven is.
14.16	De bewaartermijn kan op verschillende aggregatieniveaus worden aangegeven (werkproces, zaakdossier, document). De waardering overerft daarbij alleen van een hoog naar een lager aggregatieniveau. Nooit van lager naar hoger.

14.17	Als de bewaartermijn van een werkproces in de gemeentelijke selectielijst (wettelijke grondslag voor de bewaartermijnen) wordt gewijzigd, moet de betreffende metadata kunnen worden aangepast. Als peildatum voor de mutatie wordt de datum genomen dat de nieuwe gemeentelijke selectielijst van kracht wordt. Bewaartermijnen van voor deze peildatum blijven onveranderd.
14.18	In de oplossing is het mogelijk om per werkproces het selectielijstcriterium van het betreffende proces op te nemen en te wijzigen.
14.19	In de oplossing is het mogelijk om de bewaartermijn per zaakdossier aan te passen of te verlengen.
14.20	Van informatieobjecten die voor vernietiging of overbrenging in aanmerking komen, moeten overzichten kunnen worden gecreëerd op basis van het jaar van vernietiging of overbrenging.
14.21	De datum voor het vernietigen of overbrengen (naar E-depot) van informatie moet automatisch berekend kunnen worden aan de hand van de termijn die voortkomt uit de selectielijst. Wanneer de termijn handmatig wordt gewijzigd dient automatisch een herberekening plaats te vinden.
Archiefvernietiging	
14.22	Informatieobjecten en bijbehorende metadata op (verschillende aggregatieniveaus: dossier en onderliggende documenten, bestanden) moeten in context onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de als zoekcriteria (metadata) opgegeven waardering / vernietigingstermijn.
14.23	De Opdrachtnemer garandeert dat ook bij een backup-recovery geen gegevens worden teruggezet die al vernietigd (verwijderd) zijn (In geval van externe cloudopslag).
14.24	De applicatie kan, aan de hand van de zoekfunctie zoals benoemd in 11.10, lijsten genereren van te vernietigen informatie (vernietigingslijst).
14.25	Op de automatisch te genereren vernietigingslijst (V-lijst) moet minimaal worden aangegeven: - unieke identificatiekenmerk; - procesnaam; - nadere omschrijving; - sluitingsdatum; - metadata vanuit de selectielijst en - om hoeveel data het gaat. (TB/GB/MB/etc.).
14.26	De oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit een gegenereerde V-lijst of B-lijst een link naar de vermelde informatieobjecten op te nemen.
Migratie/overbrenging/export	
14.27	De applicatie biedt de mogelijkheid om het vernietigen van gegevens in bulk uit te voeren.
14.28	Het moet mogelijk zijn om een export te maken van bestanden en bijbehorende metadata (conform Forum standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/) op basis van opgegeven zoekcriteria, ten behoeve van bijvoorbeeld overdracht naar een andere omgeving, zoals bij het einde van de overeenkomst. De onderlinge samenhang tussen gegevens, indien van toepassing, kan gelegd blijven worden (bijv.: metadata en bestanden, relationele database) om informatieverlies te voorkomen.
14.29	Voor zo ver bij bestanden gebruik wordt gemaakt van encryptietechniek, worden deze bij voorkeur na decryptie aangeleverd aan de gemeente of wordt de bijbehorende encryptiesleutel meegeleverd.

14.30	Bij een migratie van data naar een ander systeem moet een verklaring worden opgeleverd waarin is opgenomen dat de migratie zonder onacceptabel gegevensverlies heeft plaatsgevonden (informatie is volledig interpreteerbaar).
14.31	Indien bij migratie gegevensverlies optreedt, dan wordt in de verklaring gespecificeerd welke data verloren is gegaan. Dat kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij tekstvelden die het maximum aantal karakters overschrijden in de doelapplicatie.
14.32	Bij beëindiging van de overeenkomst stelt de Opdrachtnemer de gegevens weer beschikbaar aan de gemeente en werkt mee aan de migratie van de gegevens. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de vernietiging van de gegevens (in test-, acceptatie en productieomgeving en op de back-ups). Opdrachtnemer tekent het Procesverbaal van Vernietiging en/of Migratieverklaring van de gemeente en voert de afspraken hieruit uit.
14.33	De Opdrachtnemer vernietigt gegevens alleen in opdracht van de gemeente.
	<i>Authenticiteit en integriteit</i>
14.34	Bij nieuwe releases van de applicatie moeten bestaande gegevens in de applicatie toegankelijk blijven zonder verandering van inhoud en structuur en verlies van functionaliteit.
14.35	Logging van beheeractiviteiten: de applicatie beschikt over een niet-muteerbare audit-trail waarin automatisch registratie en opslag van de volgende gegevens plaats vinden: 1) alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen, documenten, dossiers of andere objecten worden verricht, 2) de gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de handeling.
14.36	De integriteit van een digitaal bestand en van de bijbehorende metadata moet kunnen worden gewaarborgd, onder andere tegen onbedoelde en ongeautoriseerde wijzigingen, beschadigingen en verwijdering.
14.37	In de oplossing zijn er duidelijke en werkbare conventies m.b.t. versiebeheer.
	<i>Event geschiedenis</i>
14.38	Zaken als de toepassing van migratie, conversie, checksums, kopiëren, gescheiden opslag en de procesgeschiedenis moeten worden vastgelegd als beheerinformatie, zodat de betrouwbaarheid, authenticiteit en integriteit van de gegevens in het systeem kan worden aangetoond en gecontroleerd.

1.15 Implementatie en opleiding

Nr.	Omschrijving
	<i>Implementatie</i>
15.1	Binnen twee weken na ingangsdatum van het contract levert de Opdrachtnemer, in overleg met de gemeente Vijfheerenlanden een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning inclusief conversie van data. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door de Opdrachtnemer en welke door de gemeente uitgevoerd dienen te worden. Op basis van dit plan komen we tot een projectorganisatie. Bij het inplannen van de opleidingen moet rekening worden gehouden met bestaande workload. Het 'train the trainer' principe mag worden toegepast.
15.2	De Opdrachtnemer leidt raadgevers, gebruikers en beheerders van de applicatie op. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde (digitale) Nederlandstalige documentatie (incl. alle benodigde technische en functionele

	beheerdocumenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het gebruik en het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden.
15.3	Tijdens de test- en acceptatiefase organiseert de inschrijver technische en functionele testen, ten einde de robuustheid, de geboden functionaliteit en performance van de applicatie te testen.
15.4	Er is alleen sprake van acceptatie van de applicaties bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk wordt geformaliseerd door beide partijen.
15.5	Opdrachtnemer levert een projectteam voor implementatie van de applicatie inclusief projectleider
15.6	Voor moet de applicatie volledig operationeel worden opgeleverd. De koppelingen moeten operationeel zijn en de mensen moeten zijn opgeleid.
15.7	Commitment aan de planning; de Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van voldoende mankracht om de aangegeven planning te realiseren. De Opdrachtnemer zal zich schikken naar door de Opdrachtgever voorgestelde data (afspraken) en naar de voorgestelde planning. Mocht een datum vanwege overmacht niet passen dan komt de Opdrachtnemer met minimaal drie opties die binnen de planning vallen. U kunt er in uw aanbieding vanuit gaan dat er voldoende capaciteit en expertise bij de Opdrachtgever is om de planning te halen.

1.16 Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving
	<i>Algemeen</i>
16.1	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.
16.2	De Opdrachtnemer levert binnen 2 weken na ingangsdatum van het contract een Service Level Agreement (SLA) aan Opdrachtgever, gebaseerd op dit PvE.
16.3	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het enige centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
16.4	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de applicatie volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: 1 - De applicatie is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem). 2 - De applicatie is deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem). 3 - Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem). 4 - Gebruikers- / beheerdersvraag.

16.5	De helpdesk draagt zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de applicatie. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. Cat-Reactietijd-Oplossing binnen 1 - 0-1 uur (op werkdagen tussen 08.00 en 20.00 uur) - Oplossing binnen 8 uur (op werkdagen tussen 08.00 en 20.00). 2 - 4 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur) - Oplossing binnen 2 werkdagen. 3 - Binnen 1 werkdag - Work-around binnen 2 werkdagen, oplossing in volgende reguliere versie. 4 - Binnen 1 werkdag antwoord - Binnen 1 week.
16.6	BOETE CLAUSULE Categorie-Aantal-Boete zoals genoemd onder 16.5 1 - Twee of meer per maand - 100% van de totale maandelijkse kosten 2 - Twee of meer per maand - 50% van de totale maandelijkse kosten 3 - Twee of meer per maand - 25% van de totale maandelijkse kosten 4 - Twee of meer per maand - 25% van de totale maandelijkse kosten Hierin refereren de aantallen naar de hoeveelheid overschrijdingen van de reactietijd en aantoonbaar verwijtbaar bij Opdrachtnemer.
16.7	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de applicatie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen.
16.8	De releasemomenten worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld. Hierbij worden ook de releasenotes vrijgegeven, actief bekend gemaakt aan beheerders en daarbij komt de nieuwe release beschikbaar voor gebruikers in een testomgeving.
16.9	Bij de uitvoering van nieuwe releases voert de Opdrachtnemer de unittest en aanvullende regressietest uit.
16.10	Er vindt periodiek overleg (minimaal vier (4) maal per jaar) plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Gedurende de implementatie zal er vaker periodiek overleg plaatsvinden. De frequentie wordt in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever afgestemd voor definitieve gunning.
16.11	BESCHIKBAARHEID Op werkdagen van 07.00 – 21.00 uur wordt de beschikbaarheid van de oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De beschikbaarheid wordt daarbij gemeten over een periode van een kwartaal. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan.

16.12	BACKUP De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur op werkdagen kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 4 uur kan bedragen. Ook een foutieve bewerking van een medewerk(st)er van de Opdrachtgever kan gedurende 48 uur op werkdagen worden teruggedraaid.
16.13	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van ieder overleg. Opdrachtnemer emailt binnen 5 werkdagen het verslag aan Opdrachtgever. Als Opdrachtgever niet binnen de gestelde 5 werkdagen reageert dan is het verslag vastgesteld (uitgezonderd vakanties en ziekten).

1.17 Exit strategie

Nr.	Omschrijving
17.1	De duurzaamheid van de applicatie is gegarandeerd als de applicatie niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Opdrachtnemer en zuster-, dochter- en moedermaatschappijen).
17.2	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de applicatie in een origineel, duurzaam en verwerkbaar bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
17.3	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Opdrachtnemer dat de applicatie, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de applicatie adaptief onderhoud wordt uitgevoerd zodat de Opdrachtgever blijft voldoen aan de in de contractperiode geldende wet- en regelgeving. Daarbij speelt de applicatie in op de ontwikkelingen op de markt.
17.4	De gemeente Vijfheerenlanden wil na afloop van het contract de mogelijkheid hebben om over te stappen naar een andere Opdrachtnemers. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens (inclusief meta-data) en instellingen/inrichting van de applicatie in een origineel, duurzaam en verwerkbaar bestandsformaat overgedragen kunnen worden. De Opdrachtgever wenst autonoom te zijn na de looptijd van de het contract. Bij de exit strategie ziet de Opdrachtgever verschillende risico's: onder andere het migreren van data naar een nieuwe applicatie en hoge kosten voor het in de lucht van houden van de applicatie na de looptijd van het contract. De Opdrachtgever hecht waarde aan een Opdrachtnemer die hier vooraf duidelijke uitspraken over doet en geen grote afhankelijkheid inbouwt.

1.18 Algoritme register

Nr.	Omschrijving
18.1	In verband met het in toekomst verplichte Algoritme register wil de Opdrachtgever dat Opdrachtnemer aangeeft welke algoritmes in de software worden gebruikt en met welk doel.
18.2	Voor elk algoritme dient onderstaande gegevens verstrekt te worden. Nr. Omschrijving Naam algoritme: Korte omschrijving: (Zelf)lerend: Ja/Nee Beleidsterrein: Doel en impact: Menselijke tussenkomst: Risicobeheer: Technische werking: Leverancier: Link naar broncode: