
Bijlage 4

Programma van Eisen

Namens Gemeente Opmeer:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 4 Programma van Eisen

Kenmerk : Z2400344

Status : Definitief

Datum : 4 november 2025

Versie : V2.0

Copyright ©
InnoviQ BV 2025
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur. Het gebruiksrecht is zonder enige beperkingen door InnovIQ BV verleend aan de Gemeente Opmeer.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
Inleiding	5
1 Algemene eisen	6
1.1 <i>Inschrijvingsvereisten</i>	6
2 Functionele eisen.....	7
2.1 <i>Hoofdfunctionaliteiten</i>	7
2.2 <i>Wet- en regelgeving</i>	7
2.3 <i>Procesondersteuning.....</i>	7
2.4 <i>Werkvoorraden</i>	8
2.5 <i>Documenten</i>	8
2.6 <i>Rapportages</i>	9
2.7 <i>Zoeken</i>	10
2.8 <i>Selfservice portaal</i>	10
2.9 <i>Taxeren en waarderen</i>	11
2.9.1 <i>Marktanalyse.....</i>	11
2.9.2 <i>Waardebepaling</i>	11
2.9.3 <i>Taxatierrapport.....</i>	12
2.9.4 <i>Modelwaarde controle.....</i>	12
2.10 <i>Heffen.....</i>	12
2.11 <i>Innen en invordering</i>	13
2.11.1 <i>Algemeen</i>	13
2.11.2 <i>Verwerken betalingen</i>	14
2.11.3 <i>Kwijtschelding</i>	14
2.11.4 <i>Automatische incasso.....</i>	15
2.11.5 <i>Aanmaning</i>	15
2.11.6 <i>Dwanginvordering.....</i>	15
2.12 <i>Bezwaar en beroep.....</i>	15
3 Technische eisen.....	16
3.1 <i>Architectuur en standaarden.....</i>	16
3.2 <i>Functioneel beheer.....</i>	17
3.3 <i>Autorisaties</i>	18
3.4 <i>Koppelingen en integraties.....</i>	18
3.5 <i>Beveiliging en privacy.....</i>	21
4 Implementatie en migratie	22
4.1 <i>Implementatie</i>	22
4.2 <i>Migratie en / of conversie</i>	22
4.3 <i>Documentatie.....</i>	23

5	Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels	24
5.1	<i>Beschikbaarheid</i>	24
5.2	<i>Performance</i>	24
5.3	<i>Onderhoud</i>	25
5.4	<i>Support</i>	26
5.5	<i>Verantwoordingsrapportages</i>	28
6	Overig/diversen	29
6.1	<i>Exit overeenkomst</i>	29
6.2	<i>Escrowregeling</i>	29

Inleiding

Onderstaande Eisen dienen zonder enig voorbehoud door Inschrijver geaccepteerd te worden en/of geleverd te worden met betrekking tot de Opdracht. Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en de betreffende Inschrijver uitgesloten voor verdere deelname. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande Eisen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit.

Let op: De aanbestedingsstukken hanteren veelal, vooral in de formulering van Eisen en Wensen, de termen 'Opdrachtgever' en 'Inschrijver'. De Opdrachtgever betreft specifiek de Gemeente Opmeer. Indien aan Inschrijver wordt gegund wordt deze vervolgens Leverancier van de ICT-oplossing en Opdrachtnemer. Dit document gebruikt voor de eenduidigheid enkel de termen 'Opdrachtgever' en 'Inschrijver' maar verwijst tevens naar deze mogelijke andere toekomstige hoedanigheden en rollen.

1 Algemene eisen

1.1 Inschrijvingsvereisten

1. De Inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen de levering en het gebruiksrecht voor de volledige ICT-oplossing, onderhoud en support en de totale implementatie hiervan.
2. Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die worden gebruikt in de aangeboden ICT-oplossing worden door Inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering.
3. De Inschrijving mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en/of diensten bij/voor/van Opdrachtgever, behalve voor daaruit te migreren content en/of daarmee te realiseren koppelingen, zoals deze zijn aangegeven in de Opdrachtscope van deze aanbesteding.
4. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteit, content, etc. (inclusief het voldoen aan alle gestelde Eisen, de uitwerkingen ten aanzien van Wensen en al het gedemonstreerde in de presentatie/demonstratie, ongeacht of dit een reeds bestaand of een toekomstig karakter heeft) dient onder de Inschrijving te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs.
5. Alle in de Inschrijving ingewilligde Wensen (zie hiervoor de separate Bijlage 5 Aanbesteding Belastingen-software - Programma van Wensen) dienen te worden geleverd en hebben na gunning dezelfde contractuele status als Eisen. Door het indienen van een Inschrijving maken de door Inschrijver aangedragen oplossingen en antwoorden op de kwalitatieve Gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de Eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.
6. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten van de ICT-oplossing die benodigd zijn om compliant te zijn aan de Eisen zijn op basis van standaardfunctionaliteit (zijnde geen maatwerk dat enkel en alleen ontwikkeld wordt voor Opdrachtgever) beschikbaar op de datum van de indiening van de definitieve Inschrijving, tenzij nadrukkelijk door Opdrachtgever het toekomstige - en daarmee uitgestelde - karakter van onderdelen van de Opdrachtscope en/of Eisen en/of Wensen, is beschreven en aldaar in andere fatale data en/of termijnen is voorzien.
7. De kosten voor het gebruiksrecht van de ICT-oplossing dient 'per inwoner' te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen, zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, aantal registraties, aantal verwerkingen, etc. Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) verloopt ook via ditzelfde model
8. Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige ICT-oplossing en is dus niet beperkt tot modules en/of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven in de Inschrijvingsbrief van de Inschrijving.
9. Het door Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving en operationele uitwijkfaciliteit van de ICT-oplossing (inclusief alle koppelingen, uiteraard voor dat deel dat tot de verantwoordelijkheid van Inschrijver toebehoort)

2 Functionele eisen

2.1 Hoofdfunctionaliteiten

10. De aan te besteden Opdracht betreft ten minste de volgende producten en/of diensten:
 - Het als Software-as-a-Service leveren en ter beschikking stellen van de ICT-oplossing;
 - Het technisch implementeren van de ICT-oplossing inclusief de benodigde koppelingen;
 - Het organisatorisch implementeren van de ICT-oplossing in samenwerking met Opdrachtgever;
 - Het initieel opleiden en/of instrueren van de medewerkers van Opdrachtgever;
 - Het technisch beheren en onderhouden van de ICT-oplossing;
 - Het leveren van ondersteuning voor het beheer door en gebruik van Opdrachtgever
11. De ICT-oplossing biedt uitvoeringsondersteuning aan de navolgende hoofdprocessen en activiteiten:
 - Taxeren en waarderen van objecten;
 - Heffen en innen van belastingen;
 - Betalingsregeling;
 - Automatische incasso;
 - Kwijtschelding;
 - Bezwaar- en beroep;
 - (Selfservice) klantportaal voor inwoners en bedrijven.
12. De ICT-oplossing biedt een oplossing voor genereren van stuurinformatie (stuurinformatie en operationeel/tactisch lijstwerk) door het integreren/meeleveren van een ICT-oplossing voor het kunnen genereren van operationele rapportages binnen de ICT-oplossing, waarmee standaardrapportages door Inschrijver worden geleverd als wel het gebruik door functionele beheerders van Opdrachtgever mogelijk is.

2.2 Wet- en regelgeving

13. De ICT-oplossing voldoet volledig aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving (Gemeentewet en wet WOZ) en faciliteert eveneens lokaal beleid in de vorm van lokale verordeningen (deze belastingverordeningen zijn terug te vinden op <https://lokaleregelgeving.overheid.nl>). De ICT-oplossing voorziet in de mogelijkheid om toekomstige nieuwe lokale belastingen zelfstandig in te richten.
14. De ICT-oplossing blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving (AVG, BIO). Het onderhoud dat hiervoor benodigd is wordt geacht onderdeel uit te maken van de door de inschrijver aangeboden prijs. Opdrachtgever 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Inschrijving. Dit geldt eveneens voor het leveren, implementeren en onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van landelijke wet- en regelgeving.

2.3 Procesondersteuning

15. Voor wat betreft het inrichten van de ICT-Oplossing, is het uitgangspunt dat er (zoveel mogelijk) wordt aangesloten op de generieke Landelijke Lokale Belastingprocessen van de Stichting LLBP.
16. De ICT-oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, termbewaking) van processen in de Opdracht.
17. Een dergelijk proces leidt de procesgebruikers in de uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en fiatteren (meer ogen principe) van registraties en documenten, zonder het proces te hoeven verlaten.
18. Het is mogelijk het uitvoeren van stappen en acties, registreren van velden, samenstellen van documenten en toevoegen van bewijsstukken verplicht te stellen. De gebruiker wordt zo mogelijk

geblokkeerd in de procesvoortzetting, maar ten minste geattendeerd op de aanwezigheid van dergelijke verplichte zaken.

19. Voor ieder afzonderlijk proces kunnen wettelijke termijnen en servicenormen door het functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabel duur plaatsvinden.
20. Het proces kan retour worden gezet naar de vorige of voort worden gezet naar een volgende procesgebruiker wanneer een overdracht niet door de ontvangende medewerker wordt geaccepteerd, controles door de ontvangende medewerker leiden tot afkeur of de ontvangende medewerker andere expertise voor het proces nodig acht.

2.4 Werkvoorraden

21. De ICT-oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad van (toekomstige) processen en (toekomstige) mutaties per medewerker, rol en team (ook al is er sprake van een hele platte organisatie). Het registreren, monitoren, inzien, behandelen en zo nodig verwijderen van processen en mutaties kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van processen en mutaties. Bij voorkeur worden ook taken en acties die niet procesgerelateerd zijn (bijvoorbeeld geregistreerde terugbelverzoeken voor een team, medewerkers of anderszids) in deze werkvoorraad weergegeven.
22. Medewerkers hebben realtime inzicht in deze werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot het uitvoeren van processen.
23. Vanuit onverdeelde werkvoorraden kan via een pull- en pushprincipe werk in uitvoering worden genomen door een behandelend medewerker. In geval van push is een rol werkverdeler in staat op basis van snel procesinzicht de processen toe te delen. In geval van pull kunnen behandelend medewerkers processen uit de algemene werkvoorraden op rol en team op hun eigen werkvoorraad in uitvoering nemen. Ook het retour plaatsen naar algemene werkvoorraden door de behandelend medewerker is mogelijk.
24. Processen die op de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen indien gewenst (bijvoorbeeld bij afwezigheid door verlof, ziekte of anderszids) door hiertoe bevoegde medewerkers worden overgedragen naar andere medewerkers die hiertoe de juiste autorisaties bezitten.
25. Gebruikers moeten hun werkvoorraadoverzicht kunnen personaliseren (filters toepassen) op basis van hun specifieke wensen. De gekozen indeling wordt opgeslagen en automatisch toegepast bij de volgende keer inloggen.

2.5 Documenten

26. De ICT-oplossing bevat een bibliotheek met standaardbrieven, sjablonen en templates voor de correspondentie omtrent het belastingproces. Indien van toepassing voldoen deze meegeleverde templates aan de eisen voor de lay-out en inhoud zoals gesteld door de Waarderingskamer of andere wetgevende instanties.
27. De ICT-oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in een tekstverwerkingsprogramma. Dit documentcreatieprogramma wordt online in de SaaS-oplossing meegeleverd. Indien voor de documentcreatie een koppeling gemaakt dient te worden met een kantoorautomatiseringsoplossing van Opdrachtgever, bestaande uit SmartDocuments en een actuele installatie van Microsoft Word op basis van Microsoft 365 op de fysieke desktops en laptops beschikbaar. De ICT-oplossing kan hieraan worden gekoppeld of biedt een vergelijkbare online in SaaS geleverde en geïntegreerde tekstverwerkingsoplossing. Voor het eventuele gebruik hiervan is geen aparte instructie benodigd en functioneel worden gelijkwaardige mogelijkheden geboden voor documentverwerkingen en -bewerkingen, spellingscontrole, opmaak en lay-out. De output dient een gangbaar, bewerkbaar bestandsformaat te zijn, van tenminste: DOC, DOCX of ODF.

28. Documenten kunnen aan de hand van documentsjablonen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van de inwoner, organisatie / instelling, procesgegevens volledig en correct op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Tevens wordt aan de medewerker mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken. Ook handmatige wijzigingen en aanvullingen kunnen nadien onbeperkt plaatsvinden.
29. Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan default opgeslagen op een opslaglocatie van de ICT-oplossing. Er zijn geen extra handelingen nodig (zoals hernoemen, verplaatsten, downloaden, uploaden, etc.) - anders dan standaard opslaan (niet 'opslaan als') - om het door de ICT-oplossing gegenereerde document correct op te nemen in de ICT-oplossing. Hierbij kan door functioneel beheer van Gemeente Opmeer worden ingesteld of en tot wanneer documenten nog te wijzigen zijn en wanneer deze (handmatig of procesgestuurd) een definitieve onwijzigbare inhoud en status verkrijgen. *NB. Aanbestedende Dienst heeft besloten een uitgestelde oplevertermijn te hanteren door eis deze naar aanleiding van de 2^{de} Nota van Inlichting. Deze eis dient uiterlijk op 15 mei 2026 beschikbaar gesteld te worden binnen de implementatie.*
30. Ook documenten die niet door de ICT-oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de ICT-oplossing. Hierbij is het mogelijk de voorkeursformaten en de acceptabele formaten zoals genoemd in Voorkeursformaten Nationaal Archief (<https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief>) toe te voegen. Bij voorkeur wordt drag-and-drop in de ICT-oplossing ondersteund.
31. Documenten van de formaten JPG, JPEG, RTF, DOC, DOCX, MSG, PDF, XLS en XLSX kunnen direct in de ICT-oplossing worden ingezien, dan wel worden automatisch geopend door een bijbehorende lokale- of webapplicatie, zonder dat hiervoor aparte handelingen nodig zijn, zoals apart opslaan op de eigen netwerklocaties, etc.
32. Binnen de ICT-Oplossing kunnen documenten op geautomatiseerde en handmatige wijze vanuit de werkprocessen worden vervaardigd. De in bulk vervaardigde documenten, worden in de ICT-oplossing bij voorkeur als individueel document gerelateerd aan en zichtbaar bij het subject en/of het dossier.
33. Documenten kunnen zowel individueel als in bulk worden aangeboden aan een printservice Postex, bij voorkeur door middel van een koppeling (bijvoorbeeld via een REST API).

2.6 Rapportages

34. De ICT-oplossing kan ten minste éénmaal-daags alle data in bulk aanleveren aan het (toekomstige) DataWareHouse-gegevensmagazijnen van Opdrachtgever voor business intelligence en data science, gebruikmakend van eigen Business Intelligence-tooling. Deze bulkaanlevering kan zowel via een directe verbinding tussen de databases en via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen verlopen (dus geen omslachtige filetransfer of e-mail van Excel-bestanden en dergelijke), zonder dat daar structureel menselijke handelingen bij dienen plaats te vinden. De data wordt echter bij voorkeur via een door Inschrijver toegankelijk gemaakte API-connectie naar deze data beschikbaar gesteld. De data dient 'clean' te zijn (dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.).
35. Hiertoe worden de benodigde certificaten, wachtwoorden en technische documentatie overlegd en ingeregeld, alsook wordt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst in die kennis voorzien die nodig is ten behoeve van het vervaardigen van stuur- en managementinformatie om hier door functioneel beheer naar behoefte invulling aan te kunnen geven.
36. Het is voor hiervoor geautoriseerde medewerkers en functioneel beheer mogelijk om zelf met de aangeboden ICT-oplossing raadpleeg query's aan te maken en deze beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever, zonder dat daarvoor aanvullende dienstverlening vereist is vanuit Inschrijver. Hiertoe wordt het functioneel beheer adequaat door Inschrijver opgeleid. Alle niet-technische velden uit de databases (aldus ook gegevens van de geleverde webportaal e.d.) zijn toegankelijk voor selectie- en sorteringcriteria en kunnen in leesbare en begrijpelijke vorm worden gepresenteerd (met inachtneming van autorisaties van de betreffende ICT-oplossing en de beheerder). Hiertoe worden bij deze management-informatieoplossing ook de eventueel benodigde wachtwoorden overlegd en in de benodigde informatie over en kennis van de ICT-oplossing door Inschrijver voorzien, bij voorkeur aan de hand van een volledig en up-to-date datamodel van de ICT-oplossing.

Het functioneel beheer heeft alle selectie-, filter-, sorteermogelijkheden van de aangeboden ICT-oplossing, zoals ook door Inschrijver toegepast voor de levering van bovengenoemde standaardrapportages, tot beschikking.

2.7 Zoeken

37. De ICT-oplossing is voorzien van centrale en decentrale zoekmogelijkheden. Een centrale interface biedt de mogelijkheid voor de hiertoe geautoriseerde gebruikers, minimaal te zoeken op subjectsgegevens, objectgegevens, procesgegevens, documentgegevens, en WOZ-gegevens.
38. De ICT-oplossing ondersteunt het toepassen van (meerdere) filters op zoekresultaten.
39. De ICT-oplossing ondersteunt het tonen van locatiegegevens van zoekresultaten op een kaart.

2.8 Selfservice portaal

40. Het leveren van een selfservice webportaal en selfservice-processen en de beschikbaarstelling hiervan aan inwoners en bedrijven) dient off-premise (aldus eveneens remote aangeboden en volledig geserviced door de Inschrijver) plaats te vinden.
41. Het selfservice portaal levert ten minste de volgende functionaliteit aan inwoners en/of bedrijven:
 - Taxatieverslag WOZ inzien;
 - Hond aan- of afmelden;
 - Automatische incasso aanvragen, wijzigen of stopzetten;
 - WOZ-bezwaar indienen (komt binnen via de website en wordt handmatig opgeboekt in het documentmanagementsysteem Corsa).
42. Bij het aanbieden van selfservice-processen is het selfservice portaal zodanig aangesloten op en/of geïntegreerd met de ICT-oplossing dat digitale aanvragen en verzoeken automatisch binnenkomen en er geen onnodige handelingen nodig zijn om deze te registreren en in verdere behandeling te nemen. Dit betekent minimaal: 1) er is geen sprake van dubbele registratuur, 2) gegevens die al bekend zijn gemaakt worden volledig overgenomen, 3) er zijn geen handelingen buiten de ICT-oplossing om nodig om de registratie te voltooien en de afhandeling hiervan in de ICT-oplossing te kunnen starten. Bij het aanbieden van selfservice-processen aan inwoners en bedrijven moet het mogelijk zijn om eerst controle te doen op de mutaties die worden aangeboden via deze selfservice, voordat deze geautomatiseerd worden verwerkt in de ICT-oplossing.
43. De ICT-oplossing voldoet aan de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Hieronder valt ten minste het automatisch versturen van een digitale ontvangstbevestiging bij het ontvangen van een digitaal bericht of het starten van een digitale zaak/digitaal proces. Ook wordt door de ICT-oplossing binnen 48 uur een notificatie/signaal verstuurd (bijvoorbeeld email, SMS, etc.) indien een bericht aan een of meer betrokkene(n) via een webportaal/berichtenbox beschikbaar wordt gesteld. Een notificatie/signaal bevat ten minste 1). een aanduiding van het bestuursorgaan dat het bericht op het webportaal/in de berichtenbox heeft geplaatst 2). de aard en rechtsgevolgen van het bericht en 3). de termijn waarbinnen de geadresseerde kan of moet reageren, indien van toepassing. (Pogingen tot) het versturen van ontvangstbevestigingen en notificaties/signalen wordt in de aangeboden ICT-oplossing vastgelegd met verzenddatum en -tijd. Indien de verzending niet in geslaagd maakt de ICT-oplossing dit kenbaar en maakt herverzending van ontvangstbevestigingen en notificaties/signalen mogelijk. ***NB. Aanbestedende Dienst heeft besloten een uitgestelde oplevertermijn te hanteren door deze eis naar aanleiding van de 2de Nota van Inlichting. Deze eis dient uiterlijk op 15 mei 2026 beschikbaar gesteld te worden binnen de implementatie.***
44. De 'look-and-feel' van het selfservice portaal is in overeenstemming te brengen met de huisstijl-richtlijnen van Opdrachtgever. Op de schermen van het selfservice portaal kan ten minste het logo van Opdrachtgever opgenomen worden en informatie- en instructieteksten worden aangemaakt en/of aangevuld en/of aangepast.
45. Reeds in de ICT-oplossing (inclusief hiermee gekoppelde administraties) bekende gegevens worden voor-ingevuld op formulieren en/of schermen van de ICT-oplossing na invoering van een beperkt aantal basisgegevens die noodzakelijk zijn voor het ontsluiten van deze inrichtingstabellen en/of administraties.

46. Voor de onderdelen van de ICT-oplossing die ingezet worden om de gewenste selfservice aan inwoners en bedrijven aan te bieden, geldt dat DigiD en e-Herkenning naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) wordt geïntegreerd.
47. De Inschrijver dient tevens jaarlijks een Third Party Mededeling (TPM) te overleggen, die voldoet aan de Logius richtlijnen. Alle kosten hieromtrent dienen volledig in de Inschrijving opgenomen te zijn. Door Inschrijving bevestigt de Inschrijver tevens zijn volledige medewerking te verlenen bij het uitvoeren van een jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. Dit assessment wordt, enkel bij gereede aanleiding dan wel wanneer een TPM voor één der partijen niet toereikend is, uitgevoerd door een door Opdrachtgever ingeschakelde auditor.

2.9 Taxeren en waarderen

2.9.1 Marktanalyse

48. Binnen de ICT-oplossing is het mogelijk alle WOZ-werkprocessen (met betrekking tot het raadplegen en beheren van objectkenmerken, permanente marktanalyse en waarderen en onderhouden) uit te voeren.
49. De ICT-oplossing moet ondersteuning bieden voor het registreren van (gegevens over) afgegeven bouwvergunningen, zodanig dat deze informatie gebruikt kan worden voor het (geautomatiseerd) signaleren en verwerken van objectmutaties ten behoeve van de WOZ-administratie.
50. Verkoopgegevens zoals geleverd door de Basis Registratie Kadaster (BRK) kunnen door de ICT-oplossing (bij voorkeur zoveel mogelijke geautomatiseerd) worden geïmporteerd waarbij de Opdrachtgever invloed kan hebben op het moment van importeren.
51. De ICT-oplossing kan I-WOZ bestanden verwerken met informatie over te koop aangeboden woningen en niet-woningen inclusief vraaghuurprijzen. Door het verwerken van deze I-WOZ bestanden worden de advertentiegegevens geregistreerd bij de betreffende WOZ-objecten.
52. De objectgegevens, gekoppeld aan een transactie, betreffen de gegevens zoals bekend op de transactiedatum. Deze gegevens kunnen worden gemuteerd door de gebruiker tijdens het uitvoeren van de marktanalyse.
53. In de ICT-oplossing moeten transacties die niet marktconform zijn, kunnen worden afgekeurd.
54. De ICT-oplossing kan de waardering van een goedgekeurd marktgegeven uitvoeren ten einde voorgestelde model m2 prijs en/of kapitalisatiefactor te bepalen.
55. Correcties op de marktanalyse is ten alle tijden mogelijk. Het betreft alle gegevens over prijs, conclusie over bruikbaarheid en objectgegevens.
56. De marktgegevens zijn in een overzicht scherm met gegevens op objectniveau te raadplegen.
57. Binnen de ICT-oplossing kunnen transacties geautomatiseerd, in bulk of individueel aan een object/objecten gerelateerd worden.
58. Het versturen, ontvangen (met bevestiging aan klant) en verwerken van het inlichtingenformulier dient middels een maximaal geautomatiseerd proces plaats te vinden. Hieronder valt ook de bewaking van termijnen c.q. de voortgang.
59. De ICT-oplossing moet op basis van opgewerkte marktgegevens, objectgegevens, objectreferenties (met parameters en wegingen) en TIOX-gegevens een nieuwe, zo realistisch mogelijke conceptwaarde kunnen genereren.
60. Huurprijzen uit de markt kunnen binnen de ICT-oplossing worden gecorrigeerd om te gebruiken voor de herwaardering.
61. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit een huur- en een kooptransactie een analyse voor de referentie kapitalisatiefactor uit te voeren.

2.9.2 Waardebepaling

62. Een object moet via meerdere waarderingsmodellen te taxeren zijn.
63. De ICT-oplossing voorziet in de mogelijkheid tot het individueel, handmatig waarderen van een object.

64. Het toekennen van waarde kenmerken aan een object (zoals bijvoorbeeld waarde gebied, groepsaanduiding en ligging) moet zowel op individueel niveau als in bulk kunnen worden gemuteerd.
65. Modelinstellingen moeten van het ene op het andere jaar gekopieerd worden om ze daarna te verbeteren/aan te passen ten gunste van het nieuwe jaar.
66. Het model onderbouwt een waardering met geanalyseerde transacties en is in staat om aan de hand van gemeentelijk instellingen deze onderbouwingen te optimaliseren

2.9.3 Taxatierapport

67. De ICT-oplossing moet op basis van de beschikbare gegevens een taxatierapport kunnen genereren met in elk geval de objectgegevens, de waarderingskaders, de historische prijsontwikkeling, indexcijfers, eventuele binnenhuisopnames en bezoeken, opnamedatum(s), betrokken taxateur(s) e.d. Het taxatierapport voldoet daarmee aan eisen van de Waarderingkamer voor alle mogelijke objecten.
68. De ICT-oplossing levert het taxatierapport in zowel een bewerkbaar bestandsformaat op als in PDF.

2.9.4 Modelwaarde controle

69. Binnen de ICT-oplossing moet de modelwaarden per marktsegment en per gebied in een overzicht getoond kunnen worden.
70. De modelwaarden moeten eenvoudig, en met meerdere objecten tegelijk, kunnen worden vastgesteld.
71. Aanpassing van modelwaarden per groep of individueel is mogelijk, via nadere wijziging van de modelinstellingen of door deze handmatige te overrulen.
72. Gerelateerde objecten en objectparameters (met prijs-impact) moeten handmatig toegewezen of aangepast kunnen worden.
73. Het moet binnen de ICT-oplossing mogelijk zijn een gerichte steekproef (excessencontrole) uit de afgehandelde, gewaardeerde objecten te nemen en dit te controleren ten behoeve van een kwaliteitscontrole.
74. Het moet van ieder object mogelijk zijn in elk heffingsjaar bij te houden wat de status van de waardebeoordeling is. Wanneer objectgegevens worden gewijzigd gedurende het jaar dient er een signaal te verschijnen dat de waardering eventueel moet worden aangepast.
75. De ICT-oplossing kan (een) kwaliteitsindicatie(s) geven van de kwaliteit van de waardering.
76. Bij een ad hoc WOZ-beschikking moet de reden daartoe opgegeven kunnen worden in de applicatie (beschikking op verzoek eigenaar/gebruiker ofwel beschikking voor een medebelanghebbende).

2.10 Heffen

77. De ICT-oplossing voorziet in een geautomatiseerde aanslagoplegging van alle aan een gemeente ter beschikking staande belastingen, rechten en retributies (heffingen), te weten:
 - Onroerendezaakbelasting (OZB);
 - Roerende zaakbelasting (RZB);
 - Afvalstoffenheffing;
 - Rioolheffing;
 - Hondenbelasting;
 - Forensenbelasting;
 - Toeristenbelasting;
 - GrafrechtenVoor de huidige heffingen van Opdrachtgever zie <https://lokaleregelgeving.overheid.nl>.
78. De ICT-oplossing voorziet in het opleggen van voorlopige aanslagen, naheffings- en navorderingsaanslagen, inclusief BTW en boetes, en het werken met aangifteformulieren, rekening houdend met de huidige verordeningen van Opdrachtgever.
79. De ICT-oplossing kan subjecten ontdebellen.
80. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid om notities / opmerkingen op te slaan bij een object en/of subject. Deze gegevens zijn te raadplegen door alle daartoe geautoriseerde medewerkers.

81. Het is mogelijk om een opbrengstprognose te draaien per belastingsoort per belastingjaar
82. Bij het draaien van aanslagen worden blokkeringen bij objecten weergegeven in een lijst of scherm waardoor er geen aanslag wordt opgelegd.
83. De vastgestelde WOZ waarde / de beschikking (als resultaat uit de voorgaande paragraaf ‘taxeren en waarderen’) dient te worden opgenomen op het gecombineerde aanslagbiljet
84. De ICT-oplossing is in staat een gecombineerde aanslag van gemeentelijke heffingen op te leggen
85. Het dient mogelijk te zijn om aanslagen ook op ad hoc basis te genereren.
86. Het moet mogelijk zijn om een belastingsoort met een negatief bedrag toe te voegen.
87. De ICT-oplossing bevat functionaliteit waarbij op geautomatiseerde wijze reeds opgelegde aanslagen (als gevolg van verhuisbewegingen, grondslagwijzigingen en/of mutatie van woning naar niet-woning en vice versa) dienen te worden verminderd c.q. ontheffing verleend dient te worden. De invloed van WOZ-(waarde)mutaties en andere grondslagwijzigingen dienen eveneens tot een geautomatiseerde aanpassing van de opgelegde of nog op te leggen aanslag te resulteren,
88. De ICT-oplossing beschikt over functionaliteiten voor het gespreid opleggen van aanslagen per belastingsoort (waaronder het gecombineerde aanslagbiljet).
89. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid aan de Opdrachtgever om zelf combinaties van heffingssoorten te definiëren in het kohier. Het draaien van het (proef)kohier resulteert in een overzichts- en uitvallijsten. De overzichten/- uitval die ontstaat naar aanleiding van het draaien van een (proef)kohier dient inzichtelijk te worden gemaakt door middel van een exporteerbare (Excel, CSV) overzicht met daarbij de reden van uitval.
90. De ICT-oplossing dient om te kunnen gaan met een verhoging van de WOZ-waarde. De uitvoering van de WOZ kan in voorkomende gevallen leiden tot een verhoging van de WOZ-waarde.
91. De ICT-oplossing dient op basis van vrij inrichtbare voorwaarden geautomatiseerd belastingsoorten als default te kunnen koppelen aan objecten. Het moet mogelijk zijn bepaalde belastingsoorten op te voeren bij subjecten (zoals bijvoorbeeld de honden- of forensenbelasting).
92. Subjecten kunnen meerdere actieve adressen hebben voor verschillende toepassingen die onderling een hiërarchie kennen. Daarnaast is een vrije inrichting opname van NAW-gegevens mogelijk ten behoeve van adresregistraties in het buitenland en/of correspondentieadressen.
93. De ICT-oplossing dient op herhaalbaar inzichtelijke wijze geautomatiseerd en handmatig stopcodes, vrijstellingen en blokkades te kunnen plaatsen en te verwijderen op diverse gegevensniveaus. Dit kan zowel ten behoeve van het permanent als tijdelijke voorkomen van uitingen zijn.
94. De ICT-oplossing voorziet in functionaliteit voor het vastleggen en opnieuw of hernieuwd verzenden van retour gekomen correspondentie, al dan niet voorzien van een nieuwe dagtekening en termijnen, danwel te verzenden aan een nieuw of ander adres. Dit geldt ook voor nooit verzonden aanslagen die opnieuw/alsnog met een andere grondslag e.d. verzonden moeten te worden
95. Het dient mogelijk te zijn om aanslagen en beschikkingen te kunnen genereren en versturen naar ‘de erven van’.
96. De ICT-oplossing voorziet in de mogelijkheid om verzuimboetes op te leggen voor te laat of het niet doen van aangiften. Deze boetes moeten tevens handmatig kunnen worden verwijderd of niet worden toegepast. *NB. Aanbestedende Dienst heeft besloten een uitgestelde oplevertermijn te hanteren door deze eis naar aanleiding van de 2de Nota van Inlichting. Deze eis dient uiterlijk op 15 mei 2026 beschikbaar gesteld te worden binnen de implementatie.*
97. Het moet mogelijk zijn om kopieën van aanslagen te maken met behoud van dagtekening. De ICT-oplossing moet tevens in staat zijn een vervangende aanslag te maken met aanpassing van dagtekening. Bij een vervangende vordering worden automatisch opnieuw de termijnen te bepaald.

2.11 Innen en invordering

2.11.1 Algemeen

98. De ICT-oplossing dient te voorzien in alle aan een gemeente ter beschikking staande mogelijkheden van inning van belastingen, rechten en retributies (heffingen), alsmede alle aan een gemeente ter

- beschikking staande (dwang-)invorderings- en beslagmaatregelen, inclusief alle bijbehorende correspondentie, besluiten en de bewaking daarvan.
99. De ICT-oplossing voldoet aan de geldende eisen die aan het nationaal en internationaal betalingsverkeer worden gesteld (o.a. SEPA).
100. De ICT-oplossing voegt automatisch de invorderingskosten toe aan het aanslagbedrag na het uitvoeren van de processtappen rondom aanmaningen en dwangbevelen. Ook moet het mogelijk zijn een invorderingsstap uit te voeren zonder kosten (herinneringen).
101. De ICT-oplossing ondersteunt de mogelijkheid voor het treffen van betalingsregelingen (ook voor een automatische incasso). De kosten moeten aanpasbaar zijn conform de op dat moment geldende Invorderingswet. *NB. Aanbestedende Dienst heeft besloten een uitgestelde oplevertermijn te hanteren door deze eis naar aanleiding van de 2de Nota van Inlichting. Deze eis dient uiterlijk op 15 mei 2026 volledig beschikbaar gesteld te worden (dus ook in relatie tot de automatische incasso) binnen de implementatie.*
102. Binnen de ICT-oplossing kan de Opdrachtgever zelf de invorderingskosten en normbedragen instellen.

2.11.2 Verwerken betalingen

103. De ICT-oplossing koppelt ontvangen bedragen en betalingen (bankrekeningnummer en betalingskenmerk) aan de aanslagnummers, inclusief stornoboeking en eventueel iDEAL betalingen.
104. De ICT-oplossing geeft een signaal als hetzelfde betalingsbestand wordt ingelezen.
105. De ICT-oplossing kan automatisch kleine bedragen afboeken voor een vooringesteld bedrag.
106. De ICT-oplossing is in staat om terugbetalingen te doen naar rekeningnummer voor zowel binnen- als buitenland.
107. De ICT-oplossing dient eerst de invorderingskosten af te boeken en daarna de aanslagen/facturen
108. Bankmutaties kunnen geautomatiseerd verwerkt worden, ongeacht het aantal posten.
109. Bankbestanden moeten automatisch kunnen worden ingelezen en van daaruit automatisch verwerkt kunnen worden in de ICT-oplossing.
110. De ICT-oplossing maakt een controleverslag van het ingelezen bankbestand waarin wordt aangegeven of de betaling is verwerkt inclusief signalering op aanmaning, dwangbevel of ingebrekestelling.
111. Betalingen worden automatisch verwerkt. Niet verwerkte betalingen komen in een uitvalbak terecht (bijvoorbeeld de betaler en debiteur komt niet overeen, betaling op dwangbevel etc.).
112. Binnen ICT-oplossing moet het mogelijk zijn om oninbare vorderingen handmatig af te boeken onder vermelding van een typecode of opmerking en deze oninbaar situatie vervolgens ook kunnen beëindigen, zodat de aanslag weer invorderbaar wordt.
113. In de ICT-oplossing kan op eenvoudige wijze het navolgende worden geraadpleegd:
- Alle aanslagen van een subject of (WOZ)object;
 - Betalingen gekoppeld aan aanslag (credit/debet);
 - Alle termijnen van een afgesproken betalingsregeling;
 - Iedere betaling of terugbetaling.

2.11.3 Kwijtschelding

114. Kwijtscheldingsverzoeken lopen via het Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier. De uitkomst van de aanvraag wordt naar de Opdrachtgever gestuurd. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om handmatig – en bij voorkeur automatisch (via een verkregen CSV-bestand) – een kwijtscheldingverzoek in te boeken met de mogelijkheid om documenten te koppelen.
115. De ICT-oplossing ondersteunt een uitwisseling van gegevens met het Inlichtingenbureau ten behoeve van automatische kwijtscheldingen. De ICT-oplossing kan het teruggekomen bestand van het Inlichtingenbureau inlezen en automatisch afboeken van aanslagen.
116. De ICT-oplossing kan voor meerdere jaren een kwijtscheldingsverzoek in één keer te verwerken.
117. Voor ingediende kwijtscheldingsverzoeken kan automatisch uitstel van betaling worden verleend.
118. De ICT-oplossing biedt een rekentool om te bepalen of daarmee een verzoek tot kwijtschelding toe te kennen, af te wijzen of gedeeltelijk toe te kennen.

119. De ICT-oplossing kan in bulk de belemmerings- en toewijzingsbrieven afdrucken van de verwerkte kwijtscheldingsverzoeken.

2.11.4 Automatische incasso

120. De ICT-oplossing ondersteund het draaien en verwerken van een automatische incasso.
121. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid tot het wijzigen, intrekken en afgeven van een machtiging (handmatig maar bij voorkeur ook geautomatiseerd).
122. In de ICT-oplossing kan automatisch correspondentie worden aangemaakt ten behoeve van het afgeven, wijzigen en intrekken van automatische incasso en storneringen
123. Het aantal termijnen voor de automatische incasso moet als parameter kunnen worden opgenomen. Bepaalde belastingsoorten kunnen worden uitgesloten voor automatische incasso.
124. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid tot het verwerken van machtigingen automatische incasso.
125. In de ICT-oplossing kan een maximumbedrag per aanslag worden ingesteld waarbij een automatische incasso mogelijk is.
126. De ICT-oplossing voorziet in de verwerking van storneringen. Op basis van parameters is in de applicatie in te richten wanneer storneringen automatisch leiden tot beëindiging van de automatische incasso. Na beëindiging wordt de (dwang)invordering na een in te stellen wachttijd voortgezet.
127. De stornotransacties van de bank moeten automatisch in de ICT-oplossing verwerkt kunnen worden. Een gestorneerde post is door middel van een code zichtbaar in de ICT-oplossing waarbij ook het bedrag wordt getoond
128. In de ICT-oplossing kan automatisch correspondentie worden verzorgd ten behoeve van het afgeven, wijzigen en intrekken van automatische incasso en storneringen.

2.11.5 Aanmaning

129. De ICT-oplossing dient herinneringen, aanmaningen en dwangbevelen te kunnen aanmaken.
130. De ICT-oplossing is in staat om een aanmaningenrun, gebaseerd op een minimaal openstaand bedrag, aan te maken en te verwerken.
131. De ICT-oplossing is in staat om aanmaningen af te voeren en te verwijderen. Bovendien kunnen ad-hoc aanmaningen worden aangemaakt.
132. Verschillende invorderingsmethodes kunnen worden ingericht voor zowel publiek- als privaatrecht.
133. De ICT-oplossing is in staat tot het genereren van herinneringsbrieven bij openstaande bedragen op basis van een selectie op een specifiek bedrag (de invorderingskosten).
134. De ICT-oplossing ondersteund de mogelijkheid om posten als oninbaar te boeken.

2.11.6 Dwanginvordering

135. De ICT-oplossing ondersteund het proces van dwanginvordering (dwangbevel, hernieuwd bevel, loonvordering) af te handelen.
136. De ICT-oplossing is in staat om een dwangbevelenrun aan te maken
137. De ICT-oplossing is in staat om een dwangbevelenrun te betekenen.
138. De ICT-oplossing is in staat om een minimaal aanslagbedrag tot versturen dwangbevel aan te houden.
139. De ICT-oplossing is in staat om dwangbevelen af te voeren en te verwijderen.
140. De ICT-oplossing beschikt over de mogelijkheid een bestand (.txt-bestand) te generen met dwangbevelen én hernieuwde dwangbevelen ten behoeve van een externe deurwaarder.

2.12 Bezwaar en beroep

141. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om bezwaren en beroepen te behandelen volgens het Bedrijfsproces Bezwaar en Beroep van de LLBP. Daarbij dient de ICT-oplossing minimaal het werkproces Behandelen bezwaar, Behandelen pro forma bezwaar, Behandelen gemachtigden en Behandelen ambtshalve bezwaar te betreffen.
142. De ICT-oplossing ondersteunt met generieke functionaliteit van dit Programma van Eisen (zoals, procesondersteuning, werkvoorraden en documenten) het regisseren en afhandelen van bezwaar- en beroepsprocessen (inclusief hoger beroep en cassatie).

143. De ICT-oplossing dient zowel digitale bezwaren (binnenkomend via de selfservice portaal) en per post verkregen bezwaren handmatig te kunnen verwerken.
144. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid om meerdere bezwaren van hetzelfde belastingjaar te koppelen aan een object.
145. Bezwaren en beroepen worden gekoppeld aan de juiste aanslag.
146. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om proceskosten op te voeren als onderdeel van het bezwaar en beroep.
147. De ICT-oplossing is in staat om uitstel te verlenen voor het bedrag van het betwist gedeelte (ter voorkoming invordering). Dit signaal dient doorgegeven worden aan het onderdeel Innen.
148. De gevolgen van een bezwaar- en beroepsafhandeling op objectgegevens moet automatisch verwerkt worden in het WOZ-object voor het komende jaar en - indien van toepassing - automatisch worden verwerkt naar Heffen en Innen (automatisch verminderen).

3 Technische eisen

3.1 Architectuur en standaarden

149. De ICT-oplossing dient als SaaS-dienst web based (en bij voorkeur web native en web responsive) aangeboden te worden, vanuit de door Inschrijver te selecteren datacentra, niet zijnde de datacentra van Opdrachtgever. Hierbij dienen technisch beheer en onderhoud volledig meegeleverd te worden (en in de Service Level Agreement beschreven te zijn). Het functioneel beheer van de ICT-oplossing geschiedt door Opdrachtgever.
150. Alle web based onderdelen van de ICT-oplossing dienen zich in een web omgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari (deze laatstgenoemde enkel voor gebruik van de portaalfunctie van de ICT-oplossing). De ICT-oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra software, configuratie, plug-ins, etc., anders dan de standaardconfiguratie van de voorgenoemde webbrowsers om deze functioneel werkend te krijgen op fysieke desktops en laptops.
151. Alle onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing die 'naar buiten' aan inwoners en bedrijven beschikbaar worden gesteld voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelen mee met aanpassingen in die eisen. De ICT-oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA). Dit geldt zonder uitzondering voor alle componenten van de aangeboden ICT-oplossing, ook die componenten die achter een login schuil gaan. Inschrijver toont compliancy op ieder eerste verzoek hiertoe van Opdrachtgever met een verklaring en/of certificering van een onafhankelijke derde aan.
152. Voor alle portaalfunctionaliteit aan inwoners en bedrijven geldt: deze worden aan de hand van een 'fully qualified domainname' van Opdrachtgever beschikbaar gesteld, aldus <subdomein>.opmeer.nl.
153. De aangeboden licenties en/of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en/of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkfunctionaliteit van de ICT-oplossing. Inschrijver verzorgt de levering van deze omgevingen (inclusief licenties en/of gebruiksrechten) van de totale ICT-oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving. Alle omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar. Hieronder wordt ook een visuele scheiding verstaan, waaronder bijvoorbeeld apart kleurgebruik, waardoor het onderscheid tussen de test- en/of productieomgeving eenvoudig te maken is.
154. De ICT-oplossing is voor medewerkers van Opdrachtgever enkel toegankelijk vanuit de ICT- omgeving van Opdrachtgever, bestaande uit fysieke desktops en laptops. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi/two-factor authentication. De toegang voor inwoners, ketenpartners, etc. tot de webportalen van de ICT-oplossing mogelijk via publiek internet. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi/two-factor authentication of identificatiediensten, waaronder indien toepasselijk ten minste DigiD en e-Herkenning.

155. De ICT-oplossing ondersteunt authenticatie op basis van Microsoft Entra ID. Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden ICT-oplossing kunnen zich aan de hand van dit gebruikersaccount authenticeren om hiertoe geautoriseerd toegang te verkrijgen.
156. Voor zover er binnen de ICT-oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en/of gegevens te uploaden naar de ICT-oplossing, dan zorgt Inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijvoorbeeld door SFTP met certificaten of anderszids).
157. Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele ICT-oplossing, zoals beschreven in de Opdrachtscope, worden deze binnen de Inschrijving en de Inschrijvingsprijs geleverd en voor Opdrachtgever inzichtelijk gemaakt in bijvoorbeeld een Inschrijvingsbrief of bijlage op de Inschrijving waarin dit onderdeel nader wordt gespecificeerd.
158. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van e-mail functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van e-mails), voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DKIM, DMARC en SPF. Voor het eventueel beschikbaar stellen van mailfunctionaliteit kan aangesloten worden op een REST-koppelvlak op basis van Microsoft Graph mail REST API dat de Opdrachtgever beschikbaar stelt. Het verzenden van emailberichten namens het domein/de domeinen van Opdrachtgever vanaf de servers van Inschrijver en/of de aangeboden ICT-oplossing wordt enkel toegestaan als wordt voldaan aan de volgende mailstandaarden: DKIM, DMARC, SPF, DANE, DNSSEC en encrypted mail. Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere e-mail servers, voldoet de ICT-oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS en DANE.
159. Inschrijver is ervoor verantwoordelijk dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Dit geldt onverminderd indien is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Inschrijver toont op verzoek van Opdrachtgever aan waar de gegevens staan opgeslagen.
160. Met betrekking tot alle web-omgevingen (inclusief de op leveren selfservice-portaal), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de ICT-oplossing aan de volgende standaarden: DNSSEC en HTTPS en HSTS en IPv4 en IPv6 en TLS 1.2 of hoger, bij voorkeur inclusief het gebruik van security-headers. Certificaten rondom het veilig beschikbaar stellen van de ICT-oplossing worden actueel gehouden onder de verantwoordelijkheid van Inschrijver.
161. De ICT-oplossing voldoet aan de verplichting dat er een security.txt-bestand in de selfservice-webonderdelen voor inwoners en bedrijven van de ICT-oplossing opgenomen kan worden.

3.2 Functioneel beheer

162. Functioneel beheer geschiedt in alle gevallen door Opdrachtgever zelf. Uitvoering van ten minste de ondergenoemde taken dient aldus door mogelijk te zijn, zonder tussenkomst van een Inschrijver. Hiertoe worden alle benodigheden (opleiding, documentatie, toegang, etc.) door Inschrijver geleverd, zodat het functioneel beheer zelfstandig - en enkel in noodzakelijke incidentele gevallen onder begeleiding van Inschrijver - uitgevoerd kan worden.
163. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de ICT-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd, tenzij expliciet in de Inschrijving anders aangegeven.
164. Functioneel beheer kan in de ICT-oplossing zelfstandig gebruikers (de)activeren en toegang verlenen. Let op: er wordt hierbij uitgegaan van authenticatie op basis van een koppeling Microsoft Entra ID.
165. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
166. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing (afhankelijk van de mogelijkheden hiervoor van de ICT-oplossing) zelfstandig zonder afhankelijkheid van Inschrijver afstemmen op de eigen organisatie-werkwijzen, voor wat betreft proces flows en de gerelateerde termijnbewaking (zoals ten minste het aanbrengen van toets momenten, bepalen van werkverdelingen en -toewijzingen, etc.).
167. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten.
168. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing (afhankelijk van de mogelijkheden hiervoor van de ICT-oplossing) zelfstandig zonder afhankelijkheid van Inschrijver afstemmen op de eigen registratie-

- behoefden, door relevante referentietabellen zelf aan te vullen (zoals nieuwe heffingssoorten, tarieven etc.).
169. Functioneel beheer kan de ICT-oplossing volledig afstemmen op de eigen behoeften met betrekking tot toegangsafscherming voor wat betreft de algemene toegang tot de ICT-oplossing en aan te brengen gebruikersautorisaties voor het wel/niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties, processen en documenten.
170. Functioneel beheer kan de bestands- en berichtenuitwisselingen met systemen en afnemers zelfstandig (zonder tussenkomst van Inschrijver) opstarten, monitoren op volledigheid en correctheid en zo nodig functioneel herstel hierop uitvoeren.
171. De ICT-oplossing biedt standaard de mogelijkheid om zaken (functionaliteit, formulieren, autorisaties, workflows etc.) die in een andere omgeving (bijvoorbeeld de testomgeving of anderszijds) zijn gemaakt, eventueel met kosteloze hulp van de serviceorganisatie van Inschrijver, beschikbaar te stellen in de productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld met een export-import-functionaliteit of anderszijds).

3.3 Autorisaties

172. De ICT-oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen. Eveneens ontstaat hiermee de mogelijkheid om functionaliteiten, registraties, processen en documenten ontoegankelijk te kunnen maken voor functiegroepen en rollen.
173. De ICT-oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (bijvoorbeeld toezichthouders, accountants, auditors of anderszijds).
174. De ICT-oplossing biedt functionaliteit met betrekking tot auditing/logging waarmee alle relevante handelingen (specifiek: registreren, raadplegen, wijzigen en verwijderen) en pogingen daartoe zowel door gebruikers als de ICT-oplossing zelf - door middel van niet muteerbare logging een historie wordt vastgelegd. De ICT-oplossing is hiermee concreet in staat informatie te geven over wie welke processen en processtappen heeft gestart, uitgevoerd, afgehandeld met vermelding van datum en tijd. Deze auditing/logging dient zonder tussenkomst van Inschrijver door functioneel beheer bekeken te kunnen worden. Een logregel bevat minimaal: een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID, de gebeurtenis, waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie, het object waarop de handeling werd uitgevoerd, het resultaat van de handeling en de datum en het tijdstip van de gebeurtenis.
175. De ICT-oplossing biedt zodanige functionaliteit met betrekking tot auditing/ logging dat van alle relevante handelingen (en pogingen daartoe voor wat betreft algemene toegang tot de ICT-oplossing en al haar registraties - zowel door gebruikers als de ICT-oplossing zelf - door middel van niet muteerbare logging een historie worden vastgelegd. Deze auditing/ logging dient zonder tussenkomst van de Inschrijver door functioneel beheer bekeken te kunnen worden. Een logregel bevat minimaal: een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID, de gebeurtenis, waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie, het object waarop de handeling werd uitgevoerd, het. resultaat van de handeling en de datum en het tijdstip van de gebeurtenis.

3.4 Koppelingen en integraties

176. Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle voor de Opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'Pas toe leg uit' standaarden (verplicht)' zijn gezet (zie: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>). Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal Inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen. Inschrijver spant zich in eveneens compliant te zijn/blijven met de lijst 'Aanbevolen standaarden'.
177. De te realiseren koppelingen/webservices/berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (VNG Realisatie, Logius, Waarderingskamer etc.). Koppelingen worden ingericht op

- basis van gemeentelijke berichten standaarden (Zie Gemma Online voor een overzicht van berichten standaarden). Indien voor een bepaalde koppeling wel een standaard bestaat, maar deze nog niet direct beschikbaar kan worden gesteld door Inschrijver, dan dient Inschrijver dit expliciet aan te geven en op te geven wanneer deze optie geïmplementeerd en volledig operationeel is. Indien dit laatste actueel is: berichtenverkeer wordt te allen tijde en minimaal ondersteund op basis van webservices (bijvoorbeeld XML en SOAP of anderszids).
178. Inschrijver is (bij voorkeur op eigen initiatief en anders) op eerste verzoek van Opdrachtgever, bereidwillig ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde ICT-oplossingen en -standaarden, waaronder de ZGW-, MijnServices- en HaalCentraal-API's. API-aanbieders en -afnemers die een VNG-standaard implementeren ondersteunen alle in de bijbehorende specificaties beschreven operaties, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt. Inschrijver heeft het Groeipact Common Ground van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) hiertoe ondertekend. Let op: het betreft hier een zogenaamde uitvoeringseis van de Opdrachtscope. Het Groeipact Common Ground van VNG dient uiterlijk aan het slot van de initiële implementatie en voor daadwerkelijke in gebruik name van de ICT-oplossing op de hiervoor gestelde fatale implementatiedatum getekend te zijn.
179. Inschrijver is naast de levering van producten en diensten om de koppelingen namens Inschrijver op te leveren ook verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van projectactiviteiten met de koppelende partijen. Uiteraard voert Opdrachtgever hierover de contractuele regie en treedt op in geval van escalaties. Eveneens worden voor de duidelijkheid de leveringen en diensten van koppelende partijen door Opdrachtgever separaat gefinancierd en maakt dit geen onderdeel uit van deze Opdracht.
180. Om de vermelde koppelingen en raakvlakken op een juiste wijze te kunnen onderhouden wordt een rapportage beschikbaar gesteld over de compliancy aan de standaarden. De ICT-oplossing wordt up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste onderdelen van de ICT-oplossing), zodanig dat de vermelde koppelingen gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Inschrijver zal binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies van standaarden de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor uiterlijk beschikbaar stellen.
181. Aansluiting op de Basisregistratie Personen; het distribueren van BRP-gegevens via Makelaarssuite van PinkRocade Local Government. De gegevens uit de BRP kunnen hierbij door binnengemeentelijke afnemers worden ingezien, overgenomen en in de eigen applicaties worden onderhouden in geval van mutaties op basis van binnengemeentelijk berichtenverkeer (STUF-BG, conform de meest actuele versie) voor binnengemeentelijk (her-)gebruik van gegevens.
182. Aansluiting op de Basisregistratie Adressen en Gebouwen; het distribueren, ontvangen en overnemen van BRP- en BAG-gegevens via Makelaarssuite van PinkRocade Local Government. De koppeling ondersteunt nadrukkelijk 2-wegsverkeer van en naar xxlnc objecten. 1) De ICT-oplossing moet gegevens uit andere basisregistraties kunnen raadplegen zoals adresgegevens en gebruiksdoeleinden vanuit de BAG, conform de actueel daarvoor geldende standaarden 2) Een wijziging bij een of meerdere deelobjecten die een koppeling met het Verblijfsobject hebben, moet resulteren in een wijzigingsbericht naar de BAG.
183. Aansluiting op de Landelijke Voorzieningen BRP-V en VOA; het aanleveren en ontvangen en overnemen van BRP-gegevens via Makelaarssuite van PinkRocade Local Government. Mutaties van de BRP kunnen aangeleverd worden aan de BRP-V op basis van landelijk gestelde standaarden en methoden. Er wordt een koppeling gerealiseerd met de BRP-V en VOA zodat persoons- en adresgegevens kunnen worden opgevraagd en / of overgenomen.
184. Aansluiting vanuit de ICT-oplossing op de Landelijke Voorziening LV-BAG voor het bevragen, ontvangen en overnemen van BAG-gegevens en -mutaties. De ICT-oplossing moet ten minste gegevens uit deze basisregistratie kunnen raadplegen en overnemen zoals ten minste adresgegevens, gebruiksdoeleinden en gebruiksoppervlakten conform de actueel daarvoor geldende standaarden. Wijzigingen in relevante BAG-gegevens moeten automatisch worden verwerkt als

- mutaties in de interne administratie van de aangeboden ICT-oplossing. Wijzigingen in het gebruiksoppervlak (bijvoorbeeld door verbouwing, splitsing of samenvoeging) moeten automatisch leiden tot een mutatiebericht ten behoeve van de WOZ-administratie of andere daaraan gekoppelde processen. Het mutatiebericht bevat voldoende informatie om in de workflow op te nemen. Ook dient de ICT-oplossing verblijfsobject-mutaties (adresmutaties) uit de Landelijke Voorziening LV-BAG door te geven aan de Basisregistratie Personen van de aangeboden ICT-oplossing ter correcte verwerking.
185. Aansluiting op het Nieuwe Handelsregister: het distribueren, ontvangen en overnemen van KVK-gegevens via Makelaarssuite van PinkRocade Local Government conform de actueel daarvoor geldende standaarden.
 186. Aansluiting op de Basis Registratie Kadaster: het distribueren, ontvangen en overnemen van kadastragegevens via Makelaarssuite van PinkRocade Local Government conform de actueel daarvoor geldende standaarden,
 187. Een directe aansluiting vanuit de ICT-oplossing op de Landelijke Voorziening WOZ voor het aanleveren van onder andere de WOZ-waarde, de kadastrale aanduiding, adresgegevens en de belanghebbende gegevens van de WOZ-objecten.
 188. De ICT-oplossing ondersteunt de meest actuele versie van Zaak- en DocumentServices 1.1. (StUF-Zaken 1.1./CMIS), dat Inschrijver op ieder moment kan aantonen op basis van een foutloos compliancy-rapport. Op basis van deze standaard wordt de ICT-oplossing gekoppeld met het in gebruik te nemen zaak- en documentmanagementsysteem Djuma van Visma Circle (recent aangeschaft en naar verwachting ergens in Q1 2026 operationeel ter vervanging van Corsa). De ICT-oplossing kan aan de hand van deze Zaak- en DocumentServices-koppeling alle documenten zaakgericht en archiefwaardig opslaan in het genoemde zaak- en documentmanagementsysteem. Let op: documenten van zaken, dossiers en processen kunnen eveneens opgeslagen en bewaard worden binnen de aangeboden ICT-oplossing voor zo lang de koppeling met genoemd zaak- en documentmanagementsysteem niet tot stand komt, ongeacht de reden. Dit om continuiteitsrisico's voor Opdrachtgever te voorkomen.
 189. De ICT-oplossing fungeert als financiële detailadministratie en kan middels journalisering (op geaggregeerd niveau) informatie uitwisselen met de financiële administratie in de financiële applicatie Key2Financiën van Centric.
 190. De ICT-oplossing ondersteunt een bestandsuitwisseling ten behoeve van de kwijtschelding met het Inlichtingenbureau (op basis van kwijtschelding 3.0). De ICT-oplossing ondersteunt de koppeling en het uitwisselformaat op basis van CSV en XML.
 191. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan de berichtenbox van MijnOverheid om vanuit de ICT-oplossing correspondentie digitaal aan de betrokkenen toe te kunnen zenden. *NB. Aanbestedende dienst is bereid deze eis te versoepelen naar aanleiding van de 2^{de} Nota van Inlichting, waarbij de aansluiting op de Berichtenbox ook kan / mag via een derde partij, te weten: Postex. Dit is gelijk aan de huidige situatie. Het eventueel realiseren van een dergelijke voorziening in de ICT-oplossing wordt in overweging na gunning.*
 192. De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan Microsoft Entra ID). De ICT-oplossing ondersteunt authenticatie van gebruikers op basis een gebruikersaccount van Microsoft Entra ID.
 193. De ICT-oplossing verzorgt data-aanlevering aan het (toekomstige) DataWarehouse-gegevensmagazijn van Opdrachtgever. Deze bulkaanlevering kan zowel via een directe verbinding tussen de databases en via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen verlopen (dus geen omslachtige filetransfer of e-mail van Excel-bestanden, e.d.), zonder dat daar structureel menselijke handelingen bij dienen plaats te vinden. De data wordt echter bij voorkeur via een door Inschrijver toegankelijk gemaakte API-connectie naar deze data in bulk beschikbaar gesteld.
 194. De ICT-oplossing wordt indien noodzakelijk voor de documentcreatie, gekoppeld met SmartDocuments (op basis StUF-DCR) en Microsoft Word, voor het zo geautomatiseerd mogelijk uitwisselen documenten. Een actuele installatie van Microsoft Word op basis van Microsoft 365 is op de fysieke desktops en laptops beschikbaar.
 195. De selfservice portal wordt geleverd met een integratie DigiD voor authenticatie van personen en met e-Herkenning voor authenticatie van bedrijven en instellingen. *NB. Aanbestedende Dienst heeft*

besloten een uitgestelde oplevertermijn te hanteren door deze eis naar aanleiding van de 2de Nota van Inlichting. Deze eis dient uiterlijk op 15 mei 2026 beschikbaar gesteld te worden binnen de implementatie. Ook een integratie met eIDAS (reeds wettelijk verplicht maar soms nog niet beschikbaar binnen de bestaande oplossingen) wordt bij de eerste beschikbaarheid geleverd en geïmplementeerd binnen de overeen te komen Opdracht.

196. De selfservice portal wordt geleverd met een integratie met Worldline (voorheen Ingenico Payment) voor het bieden en afwickelen van digitale betaalmogelijkheden. *NB. Aanbestedende Dienst heeft besloten een uitgestelde oplevertermijn te hanteren door deze eis naar aanleiding van de 2de Nota van Inlichting. Deze eis dient uiterlijk op 15 mei 2026 beschikbaar gesteld te worden binnen de implementatie.*

3.5 Beveiliging en privacy

197. De aspecten van beveiliging en privacy zijn geborgd door de vereiste compliancy aan wet- en regelgeving (o.a. BIO en AVG), de vereiste ISO 27001-certificering (inclusief een Verklaring van Toepasselijkheid), de toepassing van GIBIT 2023 en de toepassing van een verwerkersovereenkomst conform de meest actuele versie van de 'Model Standaard Verwerkers-overeenkomst VNG' van VNG Realisatie / InformatieBeveiligingsDienst zonder aanpassingen, behoudens: in tegenstelling tot het gestelde in de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG' wordt verwerking buiten de Europese Economische Ruimte niet toegestaan. Verwerker mag persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken; ook niet wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Inschrijver legt deze verplichting haarzelf en haar partners (onderaannemers) op. Inschrijver toont op verzoek van Opdrachtgever aan waar de gegevens staan opgeslagen.
198. Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een Third Party Mededeling (TPM), die voldoet aan de Logius richtlijnen. Alle kosten rondom het aantonen van compliancy vallen ten deel aan de Inschrijver en dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. Alleen bij gereede twijfel ten aanzien van de beveiliging en privacy zal Opdrachtgever haar auditrecht uitoefenen.
199. De Inschrijver verricht een uitwijktest van de ICT-oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de ICT-oplossing jaarlijks wordt getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage (eventueel als onderdeel van een andere audit- of verantwoordingsrapportage en/of -verklaring mits hierin expliciet benoemd) aan Opdrachtgever.
200. Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door Opdrachtgever) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe ICT-oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevante informatie, te leveren aan Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsstukken en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover Inschrijver alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.
201. Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, een extract van het volledige dossier uit de ICT-oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de inwoner of bedrijf. Dit extract wordt geplaatst op een voor de inwoner/ bedrijf bruikbaar medium (PDF/Microsoft Word/hardcopy). Het extract van het volledige dossier mag op basis van extracten uit diverse deeloplossingen worden samengesteld. Eveneens kan informatie op verzoek van de inwoner worden verwijderd indien hierom wordt verzocht.
202. Alle onderdelen van de ICT-oplossing ondersteunen het gelijktijdig muteren van gegevens op een manier die: 1) gegevensverlies voorkomt en 2) gegevensinconsistenties voorkomt indien gebruikers elkaar kruisen. Indien dit op onderdelen niet mogelijk is, wordt check in – check out functionaliteit

gebruikt of een record gelockt voor nieuw gebruik met een heldere melding aan degene die toegang probeert te verkrijgen.

4 Implementatie en migratie

4.1 Implementatie

203. Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing, zoals uitvoerig beschreven in de aanbestedingsstukken en de hieraan gerelateerde Eisen. Deze initiële implementatie start uiterlijk op 9-2-2026 en eindigt op uiterlijk 6-10-2026. Opdrachtgever verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in de verantwoordelijkheden en in te zetten capaciteit van Inschrijver en betrokkenen van Opdrachtgever. De benodigde capaciteit en eventuele randvoorwaarden hiervoor, voor zowel Inschrijver als Opdrachtgever, worden door Inschrijver kenbaar gemaakt in het mee te leveren concept-implementatieplan bij de Inschrijving (zie tevens Programma van Wensen).
204. In aanvulling op het concept-implementatieplan, bijgevoegd bij de Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan Opdrachtgever, een definitief plan van aanpak.
205. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door Opdrachtgever, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
206. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor Opdrachtgever om de geïmplementeerde ICT-oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van Inschrijver is zodanig opgesteld en afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.
207. Opdrachtgever krijgt vaste aanspreekpunten tijdens de implementatie met betrekking tot sales-/accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij de helpdesk/servicedesk toegewezen. Inschrijver werkt in alle redelijkheid en billijkheid met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden ICT-oplossing.
208. Inschrijver verzorgt alle gebruikersopleidingen voor betrokkenen van Opdrachtgever zoals organisatorisch beschreven in de Aanbestedingsleidraad, inclusief het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal. Voor functioneel beheer worden separaat cursussen (incl. trainingsmateriaal) door Inschrijver aangeboden binnen de (prijsstelling van de) Inschrijving.
209. Acceptatie door Opdrachtgever vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van testcases, gebaseerd op de aanbestedingsstukken en de Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door Opdrachtgever wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
210. Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van gehele implementatie. De projectmanager is ook op af te stemmen momenten periodiek on-site aanwezig bij Opdrachtgever, met een minimum aanwezigheid van eenmaal per maand. Opdrachtgever zal tevens een projectmanager aanstellen die in samenspraak werkt met uw projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van Opdrachtgever tijdig (in)regelt. Tenzij expliciet anders aangetoond wordt, is Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de Opdrachtscope.

4.2 Migratie en / of conversie

211. De Inschrijver stelt (indien een migratie en / of conversie toepasselijk is) een migratie- en/ of conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Er is migratie- en / of conversieprogrammatuur beschikbaar om actuele gegevens en historie te migreren en / of te converteren vanuit de bestaande ICT-oplossing naar de aangeboden ICT-oplossing. Dit betreft CiVision Belastingen (heffen en innen) van PinkRoccade Local Government en VRIS (taxeren en waarderen) van xllInc.
212. Gemeente Opmeer wil alle gegevens uit deze applicaties bij voorkeur migreren en waar nodig converteren, uitgaand van een standaardgebruik van deze applicaties. Dit geldt voor administraties,

registraties, processen en documenten, notities/ opmerkingen, foto's ongeacht of deze actief en actueel of historisch zijn. Uitzonderingen hierop worden expliciet door de Inschrijver in een inschrijving aangegeven. Inschrijver dient afwijkingen hierop in haar Inschrijving aan te geven in het onderdeel wensen: uit te werken implementatieplan.

213. De inschrijver stelt een conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Conversie-/migratiemethoden worden ter beoordeling aan Opdrachtgever verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van Opdrachtgever.
214. De Inschrijver toont met ten minste twee proefconversies aan dat de kwaliteit van de conversie voldoende is om met een definitieve conversie op gelijke wijze uitgevoerd in productie te kunnen gaan. Handmatige conversie- en correctiewerkzaamheden voor Opdrachtgever worden hierbij tot een minimum beperkt en vooraf concreet aangegeven.
215. De Inschrijver voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)conversie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde conversie.
216. Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve conversie actief door de Inschrijver ondersteund.

4.3 Documentatie

217. Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal, instructies en helpteksten) met betrekking tot de ICT-oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
218. Ieder onderdeel van de ICT-oplossing (ten minste voor alle registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen) kent zijn eigen handleidingen/werkinstructies/helpteksten.
219. Deze zijn actueel en gebaseerd op de aangeboden versie van de applicatie, ten minste voor de laatste en twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur)
220. De ICT-oplossing beschikt over een kennisbank waarin veel voorkomende vragen/problemen/known-issues e.d. kan inzien en waarin oplossingen/work-a-rounds beschreven staan.
221. Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden.
222. Opdrachtgever eist, ten behoeve van het vervaardigen van stuur- en managementinformatie, over die kennis van de gegevens en hun samenhang te beschikken om hier door functioneel beheer naar behoefte invulling aan te kunnen geven. Inschrijver biedt toegang tot die kennis als onderdeel van de Opdracht en aldus binnen de inschrijfprijs.

5 Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels

5.1 Beschikbaarheid

223. De gehele ICT-oplossing is in beginsel 24 uur per dag/7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device (voor dit laatste geldt ten minste een laptop/desktop voor de gehele ICT-oplossing en laptop/desktop/tablet/smarttelefoon voor portalen). De beschikbaarheid van de gehele ICT-oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van 100% beschikbaarheid van de infrastructuur van de Opdrachtgever, wordt op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Voor het selfservice portaal 'naar buiten' aan inwoners en bedrijven geldt: op alle dagen van 07:00 tot 23:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Opdrachtgever wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd. Incidenteel onderhoud wordt vooraf altijd kenbaar gemaakt.
224. Inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor back-up, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele ICT-oplossing. Hierbij geldt een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 24 uur. Inschrijver moet deze onderdelen jaarlijks testen en de resultaten hiervan kenbaar maken aan Opdrachtgever.
225. De aangeboden ICT-oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door Opdrachtgever. Inschrijver rapporteert over, en geeft bij voorkeur real-time inzicht in deze, beschikbaarheid en stabiliteit en overige KPI's, zoals genoemd in de ServiceLevelAgreement.
226. Indien Inschrijver besluit om IP-adressen en/of poorten en/of andersoortige instellingsaanpassingen met betrekking tot de connectiviteit van omgevingen in relatie tot gemeentelijke ICT-/IV-omgeving in de ICT-oplossing en/of omgeving te veranderen, waardoor Opdrachtgever veranderingen moet gaan uitvoeren om de geleverde ICT-oplossing weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van Inschrijver.

5.2 Performance

227. Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de ICT-oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (inwoners en bedrijven) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 2 seconden getoond, met uitzondering van die functionaliteit bedoeld voor:
- het maken van rapportages,
 - breed zoeken in de ICT-oplossing,
 - het openen van documenten > 5 MB,
 - het genereren van documenten m-31et daarin opgenomen
 - externe gegevens van buiten de aangeboden ICT-oplossing,
 - gedetailleerde grafische gegevens en
 - koppelingen met derden.
- Let op: voor wat betreft de reactie van de gehele ICT-oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen.

5.3 Onderhoud

228. De ICT-oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor Opdrachtgever. Op het moment dat deze niet, of niet naar behoren werkt, zal dit direct effect hebben op het imago van de organisatie. Om deze reden is het van belang dat de ICT-oplossing zonder problemen werkt en dat eventuele problemen direct en adequaat worden opgelost. Om deze reden wil de organisatie voldoende zekerheid hebben dat de service die Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde Eisen. Inschrijver dient daarom bij de Inschrijving de op de Opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:
- beschikbaarheid en performance van de ICT-oplossing;
 - dienstverlening en supporttijden van de helpdesk;
 - prioritering en afhandeling van meldingen (incl. serviceniveaus);
 - periodieke verantwoordingsrapportage en vaststelling inhoud;
 - serviceprocessen (inclusief backup-, restore-, en uitwijkbeleid);
 - de service-organisatie met rollen, overleg- en escalatiestructuren.
229. Deze ServiceLevelAgreement dient te voldoen aan alle gestelde Eisen, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken, specifiek dit Programma van Eisen, en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de ServiceLevelAgreement geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde Eisen. De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.
230. Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrenge van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de ICT-oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan als wel (het verbeteren van) de stabiliteit, de performance, de beveiliging en de beheerbaarheid van de ICT-oplossing:
- om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud);
 - om problemen voor te zijn (preventief onderhoud);
 - naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals ten minste aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud);
 - naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en/of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud).
231. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde Opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving. Ten aanzien van de licentiekosten (inclusief ontwikkeling, onderhoud, beheer, etc.) geldt dat zoveel mogelijk wordt geleund op de toepasbaarheid van landelijke standaarden. Deze dienen in de Inschrijving zonder voorbehoud te worden opgenomen. Indien hier door Inschrijver op wordt afgeweken, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de Inschrijving en valt dit onder de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van Inschrijver. Indien hier door een derde-leverancier wordt afgeweken, valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van Inschrijver en behoort dit tot de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de derde-leverancier.
232. Om de gehele ICT-oplossing in relatie tot de technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de ICT-oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (exclusief van toepassing zijnde beveiligingspatches) voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingssystemen, virtualisatietechnieken, etc.), zodanig dat de vermelde functionaliteiten gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen schriftelijk iets anders overeenkomen, dan wel specifiek het Logisch Ontwerp BRP anderszins vereist. Hierbij geldt eveneens de voorwaarde dat Inschrijver minimaal een half jaar voor een mogelijke N-3 situatie dit proactief aan Opdrachtgever aangeeft en een concrete aanpak wordt afgestemd.

233. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de ICT-oplossing hiervoor beschikbaar stellen. Uiteraard is dit enkel vereist indien het de infrastructuur van Opdrachtgever en/of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. Opdrachtgever zal Inschrijver eveneens een half jaar voortijdig informeren over upgrades en updates die potentieel van invloed zijn op de werking van de ICT-oplossing. Omdat een SaaS ICT-oplossing wordt uitgevraagd, is het aan Inschrijver het juiste N-beleid te bepalen, indien dit geen effect heeft op Opdrachtgever.
234. Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen (c.q. wijzigingen die niet op basis van de aanbestedingsstukken en/of de ServiceLevelAgreement van Inschrijver zijn overeengekomen), levert Inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van Opdrachtgever op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.
235. Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde Eisen en Wensen.
236. Indien de aangeboden ICT-oplossing door upgrades en/of updates wordt uitgefaseerd en/of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijs van de ICT-oplossing gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
237. Nieuwe releases worden ten minste jaarlijks aangekondigd middels een releasekalender. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes, welke minstens op hetzelfde moment (dag en tijd) als de release op de testomgeving wordt verstrekt aan Opdrachtgever. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
238. Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving. Deze kunnen in geval van releasefunctionaliteit die beduidende impact heeft op het gebruik, verplichte configuratie activiteiten van Opdrachtgever vergt of niet standaard gedeactiveerd is, met een termijn van minimaal 5 werkdagen worden getest, alvorens de release wordt uitgerold naar de productieomgeving. Bij productie belemmerende bevindingen op deze testomgeving wordt, totdat adequaat herstel en het testen hiervan heeft plaatsgehad, gezamenlijk nieuwe en passende uitrolmomenten voor de test- en de productieomgeving bepaald.
239. Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements. Het betreft hier algemeen advies over een adequaat gebruik en beheer van de aangeboden ICT-oplossing in relatie tot management- en gebruikers- en beheerbehoeften van Opdrachtgever en wijzigingen hierin.

5.4 Support

240. Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk, welke als 'single-point-of-contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. Alle ontvangst en afwikkeling van het voornoemde is inclusief onderdeel van de aanbieding zonder enigerlei beperking. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door Inschrijver beschikbaar gesteld (van toepassing zijnde op de incidenten met prioriteit TOP, zoals onderstaand beschreven). In de ServiceLevelAgreement geeft Inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan voor aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan onder gestelde Eisen.

241. De helpdesk is ook beschikbaar via een beveiligd webportaal. Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend. Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan op dit webportaal de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.
242. Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Inschrijver in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, servicerequests), te weten de prioriteitstellingen top, hoog, midden en laag (of van vergelijkbare aard) met de volgende betekenissen:
- Top: Er is sprake van een incident waarbij de dienstverlening van Opdrachtgever (of de doorgang van hiervoor kritische processen) ernstige hinder ondervindt (zoals ten minste webportalen niet-beschikbaar, voor beheerders en/of gebruikers niet-beschikbaar, het niet kunnen afhandelen van aanvraagprocessen, etc.), waarbij de informatieveiligheid en/of privacy in het gedrang komt of waarbij doorwerken in de ICT-oplossing leidt tot (potentiële) schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Hoog: De ICT-oplossing is volledig niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als kritiek onderdeel voor enkel de bedrijfsvoering, waarbij beiden geen direct gevaar vormen voor de dienstverlening, informatieveiligheid en/of privacy en/of het ontstaan van schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Midden: De ICT-oplossing is niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als niet-kritiek onderdeel.
 - Laag: De ICT-oplossing is deels niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is beperkt bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheerdervragen onder deze laatste categorie.
243. Indien er in de productieomgeving van de ICT-oplossing een productie-belemmerende verstoring en/of productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet, dan dient functioneel beheer van Opdrachtgever dit bij voorkeur direct en zelfstandig in de ICT-oplossing (of indien noodzakelijk - mits gebruikelijk en toegestaan - in de database(s)) op kunnen lossen. Als dit niet mogelijk en/of toegestaan is dient in deze gevallen eveneens de prioriteit Top gehanteerd te worden om de productiebelemmering door Inschrijver te laten verhelpen. Ook een gebruikers- of beheerdersfout kan hiertoe aanleiding geven en wordt op geen andere wijze beschouwd of afgehandeld dan een productie-belemmerende verstoring en/of productie-belemmerend functioneel gebrek van de ICT-oplossing zelf.
244. Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan en Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver Opdrachtgever hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.
245. In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:
- Responstijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door Inschrijver;
 - Reactietijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van Inschrijver;
 - Oplostijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag;
 - Statusupdate-tijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.

246. Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale serviceniveaus:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Statusupdate-tijd
Top	1 klokuur	4 klokuren	2 klokuren
Hoog	1 werkuur	1 werkdag	4 werkuren
Midden	4 werkuren	3 werkdagen	Real-time digitaal statusinzicht
Laag	8 werkuren	10 werkdagen (of volgende release i.g.v. software-aanpassingen)	Real-time digitaal statusinzicht

247. Inschrijver kan Opdrachtgever niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang Opdrachtgever zich houdt aan de afgesproken Eisen dient Inschrijver Opdrachtgever binnen de bestaande versies van de ICT-oplossing te ondersteunen. Er wordt enkel en alleen naar een hogere versie gegaan indien Opdrachtgever niet geconfronteerd wordt met onevenredige tijdsinspanningen of enigerlei meerkosten en dit leidt tot een acceptabele en snelle oplossing om het defect ten aanzien van functionaliteit die eerder wel beschikbaar en werkend is gebleken op te lossen.
248. Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvingskosten), afspraken worden gemaakt over het periodiek en ad hoc back-uppen van een testomgeving of het terugzetten van een testomgeving naar een eerdere versie dan wel een kopie van de productie-omgeving. Indien productiegegevens ingeladen worden in de testomgeving hoeft dit niet gepseudonimiseerd/geanonimiseerd te worden.
249. Indien Inschrijver reeds op de hoogte is van actuele en/of aanstaande verstoringen en/of calamiteiten die hun impact (kunnen) hebben op de beschikbaarheid en/of kwaliteit van de geleverde ICT-oplossing en/of dienstverlening aan Opdrachtgever, heeft Inschrijver een proactieve informeringsplicht aan ten minste functioneel beheer van Opdrachtgever volgens een door Inschrijver nader te bepalen en af te stemmen proces/procedure.

5.5 Verantwoordingsrapportages

250. Inschrijver stelt of halfjaarlijks (indien eveneens door de Opdrachtgever realtime inzicht kan worden verkregen in alle verantwoordingsonderdelen) of eens per kwartaal (indien dit realtime inzicht ontbreekt/onvolledig is) een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening conform de afspraken geleverd is. Deze rapportage wordt tevens besproken met Opdrachtgever in halfjaarlijkse SLA-gesprekken. Hierin worden de volgende punten meegenomen:
- Overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gecategoriseerd op basis van prioriteit/categorie, inclusief de oplostijden en work-arounds;
 - Analyse van de meldingen en incidenten, waaronder incidenten betreffende informatieveiligheid;
 - Wijzigingsverzoeken en status;
 - Uptime/downtime;
 - Indien nodig een verbeterplan.
251. Indien Inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijf kritisch incident.

6 Overig/diversen

6.1 Exit overeenkomst

252. Door Inschrijver wordt voor de in gebruik name van de ICT-oplossing een exit overeenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2023. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop 1). alle gegevens (alle data binnen de off-premise-ICT-oplossing blijft immers in eigendom van Opdrachtgever) terug beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever vanuit de gehele ICT-oplossing 2). decommissioning van de totale ICT-oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt 3). welke termijnen gelden gedurende deze exit procedure en 4). welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van deze (concept-)exit overeenkomst (incl. exitplan) dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exit overeenkomst vallen buiten de Inschrijving en worden pas bij uitvoering tegen de in deze exit overeenkomst opgegeven kosten (behoudens de indexerings hierop op basis van GIBIT 2023) uitgevoerd.
253. Na uitvoering van de exit overeenkomst en acceptatie hiervan door Opdrachtgever wordt alle data van de systemen van Inschrijver vernietigd. Inschrijver levert een verklaring van vernietiging.

6.2 Escrowregeling

254. Inschrijver beschikt - uiterlijk bij acceptatie - over een Escrow-voorziening voor de code en geeft hiertoe alle code van de volledige ICT-oplossing in depot bij een onafhankelijke Escrow-agent. Dit depot wordt door Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. de optionele verlengingen) actueel gehouden, ten minste voor elke major release. De kosten voor het bieden van deze Escrowregeling dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving.