

BIJLAGE K – PROGRAMMA VAN EISEN

1.	Basisfunctionaliteiten
1.1	Het systeem beschikt over functionaliteit om de basisregistratie WOZ te beheren conform de meest actuele wet- en regelgeving en instructies van de Waarderingskamer, onder meer de Nederlandse sociale- en fiscale wet- en regelgeving, de Archiefwet, BIO en Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
1.2	Het systeem is fit-for-use bij oplevering. Dat wil zeggen dat bij livegang er geen onderdelen van de scope van deze opdracht nog in ontwikkeling zijn en niet productie-klaar zijn.
1.3	Het systeem beschikt over dashboardfunctionaliteit en biedt een dashboard dat minimaal de volgende inzichten biedt: - voortgang herwaardering; - voortgang permanente marktanalyse; - voortgang bezwaarafhandeling en waardeontwikkeling uitgesplitst in objecttypen woningen, agrarisch, courante niet-woningen en incurante objecten.
1.4	Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van Opdrachtnemer rapportages en selecties maken, wijzigen, verwijderen en delen. Waarbij gebruik kan worden gemaakt van alle gegevens uit het systeem.
1.5	Het systeem levert standaardrapportages op basis van voorgeschreven eisen en de meest actuele versie van vragenlijsten en beoordelingsprotocollen van de Waarderingskamer. Het systeem beschikt daarmee over functionaliteit om antwoorden op vragen van de Waarderingskamer te genereren en ratio's te tonen.
1.6	Rapportages en selecties tonen alleen gegevens/informatie waarvoor gebruiker geautoriseerd is.
1.7	Geautoriseerde gebruikers kunnen werklijsten aanmaken, inrichten, weergeven en afwerken. In de werklijst wordt het aantal objecten en de voortgang getoond.
1.8	Het systeem biedt functionaliteit voor het toewijzen van werklijsten aan een gebruiker of groep. Het is daarbij inzichtelijk aan wie een werklijst is toegewezen en wat de voortgang is van de werkzaamheden.
1.9	Het systeem biedt de mogelijkheid queries, matrices, taxatieverslagen, concept-uitspraken, gekoppelde documenten en brieven voor de voormeldingen te exporteren.
1.10	Gegevens uit het systeem moeten geëxporteerd kunnen worden naar gangbare bestandstypen, minimaal .xlsx en/of .csv en .PDF
1.11	Het systeem biedt de mogelijkheid documenten, tekeningen, foto's en notities te uploaden en koppelen aan WOZ-objecten.
1.12	Gebruikers kunnen zoeken in het systeem via minimaal de volgende zoekingen: adres, postcode, WOZ-objectnummer, subjectnaam, perceelnummer, soort-objectcode, gebruikscod, groepsaanduiding en type-aanduiding.
1.13	De mogelijkheid bestaat om te zoeken op tekstdelen en met wildcards (zoals * en %). Niet alleen het begin, ook later in de tekst.
1.14	Het systeem beschikt over functionaliteit voor het raadplegen en muteren van objectkenmerken, het toevoegen en beëindigen van onderdelen, alsmede het geautomatiseerd bijhouden van primaire en secundaire kenmerken zoals beschreven in de waarderingsinstructie van de Waarderingskamer.
1.15	Het systeem beschikt over functionaliteit voor het bijhouden van minimaal de volgende algemene kenmerken: soort objectcode, typeaanduiding,

	waardegebied, groepsaanduiding, aanduiding bouwstroom, ligging, code gebouwd / ongebouwd en gebruikscodes.
1.16	Het systeem beschikt over functionaliteit voor het tonen van subjectgegevens en percelen.
1.17	Het systeem beschikt over functionaliteit voor de waardebepaling / het taxeren van objecten met minimaal de volgende kenmerken: waardepeildatum of toestandspeildatum, percentage gereed, taxatiemethodiek (inclusief KOUDVEL), getaxeerde waarde, energielabel, reden stijging / daling en stopcode.
1.18	Het systeem beschikt over functionaliteit voor het genereren van taxatieverslagen en matrices.
1.19	Het systeem beschikt over functionaliteit voor het maken van aantekeningen bij ieder afzonderlijk onderdeel op de taxatiekaart.
1.20	Het systeem beschikt over functionaliteit voor het raadplegen en automatisch inlezen en analyseren van marktgegevens / verkooptransacties.
1.21	Het systeem beschikt over functionaliteit voor het opvoeren, wijzigen / afhandelen (ontgripen / genereren van ontvangstbevestigingen, uitspraken, taxatieverslagen, ambsthalfte verminderingen en matrices) en verwijderen van bezwaren, het koppelen van beschikkingen.
1.22	Het systeem beschikt over een kaart / GIS-viewer waarin minimaal de volgende onderdelen kunnen worden getoond: - Achtergrondkaarten (actuele luchtfoto van gemeente of PDOK, BAG en BRT); - Basisregistratie Grootchalige Topografie; - Kadastrale objecten (percelen, grenzen, gebouwen en openbare ruimte namen).
1.23	Het systeem beschikt over functionaliteit voor het ontsluiten en/of tonen van zowel cyclorama- als obliëbeelden.
1.24	Het systeem beschikt over functionaliteit voor: - Het aanmaken van staffels en het instellen van bijhorende correctiepercentages; waardeverandering n.a.v. aanpassen KOUDVEL-factoren, m2-prijs op basis van grootte etc.; - Het instellen van de afronding van WOZ-waarden (moet gelijk zijn aan de waarderingzinstructie); - Het uitvoeren van bulkbewerkingen (verwijderen verouderde gegevens, wijzigen van referenties, berekenen van eenheidsprijzen etc.); - Het aanmaken van (standaard)redenen/oorzaken voor waardestijging- of daling; - Het aanpassen van instellingen met betrekking tot bezwaren (beschikkingdatum), huurwaardekapitalisatie, drempelwaarde, CNW, TIOX, vergelijkingmethode en gecorrigeerde vervangingswaarde; - Het inzichtelijk maken van heffingsmaatstaf OZB en heffingsmaatstaf OZBG; - Het beheren van WOZ-deelobjectcodes en soort-objectcodes, sjablonen, werklijsten en formulieren; - Het toevoegen van waardegebieden; - Het toevoegen en verwijderen van tijdvakken (door Opdrachtnemer én Opdrachtgever).
1.25	Het systeem beschikt over standaard workflows en mogelijkheden om workflows te automatiseren, sturen en volgen.
1.26	Het systeem biedt functionaliteit voor het aanmaken van controleregels als gegevens zijn gewijzigd.

1.27	Het systeem biedt functionaliteit voor het inlezen van BAG-extracten. Waarbij Opdrachtgever invloed heeft op het moment van verwerking.
1.28	Het systeem beschikt over functionaliteit voor het vastleggen van relaties tussen WOZ en BAG. Het moet mogelijk zijn onderdelen te koppelen aan zowel panden, verblijfsobjecten als stand- en ligplaatsen. Relaties kunnen zowel administratief als via de kaart worden vastgelegd.
1.29	Het systeem beschikt over functionaliteit voor het genereren van een overzicht/rapportage met (on)gekoppelde panden en verblijfsobjecten.
1.30	Het systeem beschikt over functionaliteit om Stuf-TAX bestanden in te lezen, te verwerken en aan te maken. Daarbij kunnen zowel volledige als was/wordt-leveringen (mutatiebestanden) worden gegenereerd.
1.31	Het systeem beschikt over een bibliotheek met standaardbrieven en sjablonen voor correspondentie met betrekking tot het belastingproces. Deze brieven en sjablonen voldoen aan de eisen van Waarderingskamer of andere wetgevende instanties qua inhoud en lay-out.
1.32	Het systeem beschikt over functionaliteit waarmee Opdrachtgever zonder tussenkomst van Opdrachtnemer brieven kan maken en wijzigen. Waarbij gebruik kan worden gemaakt van vaste en variabele tekstblokken.
1.33	Brieven kunnen zowel individueel als in bulk worden aangeboden aan een printservice. Zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.
1.34	Sjablonen kunnen worden voorzien van de huisstijl van de Opdrachtgever.
1.35	Alle in het systeem uitgevoerde mutaties moeten worden bijhouden, geregistreerd en raadpleegbaar te zijn voor Opdrachtgever.
1.36	De historie van alle bij WOZ-objecten geregistreerde gegevens blijft bewaard en raadpleegbaar. De historie van WOZ-objectdelen en -kenmerken blijft onder strikte voorwaarden muteerbaar t.b.v. correcties.
1.37	Het systeem biedt functionaliteit voor voormeldingen: - Toont voor een bepaalde periode (voor woningen) primaire- en secundaire objectgegevens en ook de voorlopige WOZ-waarde plus onderbouwende objecten; - Geeft de belastingplichtige de mogelijkheid om wijzigingen, inclusief bijlagen, aan te geven. Deze komen in de werkvoorraad van de ICT-oplossing; - Kan doelgroepbepaling doen, bijvoorbeeld op basis van gemeente-, wijk- of buurniveau.
2.	Gegevensbeheer
2.1	Het systeem biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om per objecttype en/of deelobject in te richten welke gegevensvelden verplicht moeten worden vastgelegd. Hierbij kan onderscheid worden gemaakt tussen verschillende typen objecten en deelobjecten.
2.2	Het systeem ondersteunt minimaal handmatige invoer en bulkmutaties via .csv, een .xlsx of API-koppelingen.
2.3	Het systeem beschikt over functionaliteit om gegevens van gekoppelde percelen uit te wisselen met door Opdrachtgever gebruikte belastingapplicatie.
2.4	Het systeem biedt functionaliteit voor het automatisch toekennen van de eigenaar en/of gebruiker van een WOZ-object op basis van de subjectgegevens uit de belastingapplicatie.
3.	Taxatie
3.1	Het systeem biedt de mogelijkheid transacties die niet marktconform zijn af te keuren en uit te sluiten van nadere analyse.
3.2	Het systeem biedt de mogelijkheid per transactie te bepalen of deze moet worden uitgesloten bij het bepalen van de nieuwe waarde van een object.

3.3	Het systeem biedt de mogelijkheid een goedgekeurd marktgegeven te waarderen om de m2-prijs en/of kapitalisatiefactor te bepalen.
3.4	Het systeem biedt de mogelijkheid om op basis van een huur- en een kooptransactie een analyse voor de referentie kapitalisatiefactor uit te voeren.
3.5	Het systeem kan bij marktanalyse gebruikmaken van vooraf ingerichte modelwaarden en parameters voor objectonderdelen, waaronder grond en bijgebouwen.
3.6	Gegevens uit iWOZ (inclusief foto's) worden automatisch gekoppeld aan een object en worden zowel getoond in een overzichtsscherm met markt-/transactiegegevens als met objectgegevens (taxatiekaart).
3.7	Het systeem beschikt over functionaliteit voor het inlezen van actuele energielabels uit de officiële landelijke database EP-online.
3.8	Marktgegevens zijn op objectniveau raadpleegbaar.
3.9	Het systeem biedt de mogelijkheid transacties geautomatiseerd, in bulk of individueel, aan een object/objecten te koppelen.
3.10	Het systeem biedt de mogelijkheid zowel digitaal als per post koop- en huurinlichtingen op te vragen bij pandeigenaren.
3.11	Het systeem ondersteunt een digitaal proces voor het verzenden, ontvangen en verwerken van inlichtingenformulieren.
3.12	Het systeem biedt de mogelijkheid huurprijzen te corrigeren en de gecorrigeerde huurprijs te gebruiken binnen de herwaardering.
3.13	Het systeem genereert een realistische conceptwaarde op basis van de ingerichte taxatiemethodiek, marktgegevens, objectgegevens en referentieobjecten.
3.14	Waardekenmerken, waaronder waardegebied, groepsaanduiding, KOUDVEL-factoren, kunnen zowel individueel als in bulk worden gemuteerd.
3.15	Het systeem biedt de mogelijkheid om modelinstellingen van een voorgaand belastingjaar te kopiëren naar een nieuw belastingjaar.
3.16	Het systeem biedt de mogelijkheid om modelinstellingen te wijzigen om de waardering te optimaliseren.
3.17	Het systeem biedt inzicht in de onderbouwing van een waardering op basis van primaire en secundaire objectgegevens, geanalyseerde transacties en gebruikte referenties.
3.18	Het systeem moet een WOZ-taxatieverslag en matrix kunnen genereren op basis van het nieuwe sjabloon dat door de Uitvoeringsregeling instructie waardebepaling Wet WOZ per 2027 verplicht is gesteld. Het systeem genereert dit rapport in PDF én een bewerkbaar bestandsformaat (Word of Excel). https://www.waarderingskamer.nl/voor-gemeenten/woningen/woz-taxatieverslag-woningen .
4.	Beoordeling modelwaardes
4.1	Modelwaardes moeten per marktsegment en per gebied in een overzicht getoond kunnen worden.
4.2	Modelwaardes moeten in het systeem met meerdere objecten tegelijk kunnen worden vastgesteld (lees: goedgekeurd).
4.3	Modelwaardes moeten per groep of individueel kunnen worden aangepast, via nadere kalibratie van het taxatiemodel of via handmatige overrule.
4.4	Het systeem biedt functionaliteit voor het uitvoeren van gerichte kwaliteitscontroles op gewaardeerde objecten.
4.5	Het systeem biedt de mogelijkheid per object en per heffingsjaar bij te houden wat de status van de waardebepaling (herwaardering) is. Bijvoorbeeld te taxeren, taxatie uitgesteld, getaxeerd, gecontroleerd, en gefiatteerd. Deze statuswijziging wordt via de koppeling doorgezet naar Key2Waarderen.

4.6	Het systeem beschikt over een statusoverzicht voor de controle van modelwaarden. Opdrachtgever kan zelf bepalen welke gegevens in het overzicht worden opgenomen en weergegeven.
5.	Bezwaarafhandeling
5.1	Het systeem beschikt over functionaliteit waarmee bezwaren die zijn binnengekomen via een e-formulier / digitaal loket (al dan niet van de leverancier) automatisch kunnen worden ingeboekt, voorzien van de juiste behandelingstermijn(en) en automatisch koppelen aan de juiste aanslag.
5.2	Met het systeem moeten bezwaren die per post en mail zijn binnenkomen handmatig ingeboekt kunnen worden.
5.3	Het systeem moet een overzicht bieden van alle lopende bezwaren, hun status en behandelingstermijnen.
5.4	Het systeem biedt de mogelijkheid tot het toekennen, invullen, wijzigen en verwijderen van: - Subjectgegevens - Beschikkingsgegevens - Briefgegevens (datum bezwaar en ontvangstdatum) - Bezwaareigenschappen (bezwaarstatus, bezwaarnummer, behandelaar, particulier of NCNP, formeel of informeel, ontvankelijk of niet ontvankelijk, horen of niet horen, in pandig of niet in pandig).
5.5	Het moet mogelijk zijn in het systeem aantekeningen en documenten (bijlagen aanvrager, correspondentie, besluit) op te slaan bij een bezwaar, zodanig dat traceerbaar is welke behandelaar welke acties heeft uitgevoerd.
5.6	Wijzigingen in objectgegevens naar aanleiding van bezwaarafhandeling moeten automatisch doorwerken in het WOZ-object voor het komende jaar.
5.7	Het systeem biedt de mogelijkheid om per bezwaar te ontgriev en per grief één of meerdere (vaste / standaard) tekstblokken in te geven.
6.	Informatiebeveiliging en privacybescherming
6.1	Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever een door een geregistreerde EDP/ Norea auditor afgegeven TPM-verklaring aan; een onafhankelijk auditrapport dat bevestigt dat Opdrachtnemer als ICT-dienstverlener voldoet aan gestelde beveiligings- en privacynormen, als ISO 27001.
6.2	Opdrachtnemer verleent medewerking aan het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht.
6.3	Opdrachtnemer verleent medewerking bij het uitvoeren van audits in het kader van de AVG en geeft hierbij inzicht in de wijze waarop beveiligingsmaatregelen en vertrouwelijkheid door Opdrachtnemer te controleren zijn.
6.4	Alle handelingen in het systeem (bijvoorbeeld toevoegen, raadplegen, bewerken, goedkeuren, verwijderen, kopiëren) op informatieobjecten en hun kenmerken zijn vastgelegd in een audit trail. De opgenomen gegevens in de audit trail kunnen niet gewijzigd worden.
6.5	Opdrachtnemer laat bij hosting minimaal één (1) keer per jaar een Grey Box Pentest uitvoeren door een gecertificeerde partij om beveiligingslekken te ontdekken. De resultaten, de oplossingsmogelijkheden en de opvolging van deze gesimuleerde cyberaanval op het systeem / de applicatie, worden gerapporteerd aan Opdrachtgever. Vereist is dat alle hoge-risico bevindingen worden opgelost binnen de gestelde termijn, zoals is vastgelegd in de SLA. De test wordt betaald door Opdrachtnemer. Kosten mogen worden doorbelast aan Opdrachtgever als onderdeel van de totaalprijs. Maar niet jaarlijks bovenop de totale inschrijfprijs worden gelegd.

6.6	(Persoons)gegevens worden uitgewisseld met informatiesystemen. Opdrachtnemer geeft aan op welke wijze gegevens (en in welke bestandsformaten) met informatiesystemen worden uitgewisseld.
6.7	Een datalek wordt binnen 24 uur na ontdekking gemeld bij Opdrachtgever (bij de FG). Opdrachtnemer werkt mee aan het melden van een datalek bij autoriteit persoonsgegevens, binnen wettelijke termijn van 72 uur. Op deze verplichtingen zijn tevens de bepalingen uit artikel 5.1 en artikel 5.4 van de Verwerkersovereenkomst van toepassing.
6.8	Sessies dienen bij inactiviteit automatisch te verlopen, waarna opnieuw inloggen noodzakelijk is. De duur van inactiviteit dient instelbaar te zijn.
6.9	Er is een procedure ingericht voor het transporteren van persoonsgegevens buiten een beschermde omgeving, waarbij door versleuteling de kans op een datalek is verkleind en de omvang van het lek wordt beperkt. Eventuele gevolgschade voortkomende uit aanwijsbare fouten van de applicatie / Opdrachtnemer worden te lasten gelegd bij Opdrachtgever.
6.10	Het systeem biedt de mogelijkheid om op aangeven van betrokkene, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, controle te houden over de gegevens en de verwerking ervan, zodat de juistheid en nauwkeurigheid van de gegevens kan worden gewaarborgd en de verwerking ervan kan worden gecorrigeerd, gestaakt of overgedragen.
6.11	Hosting van het systeem en daarin opgeslagen gegevens (inclusief back-ups) vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
6.12	Opdrachtnemer dient aan te geven welke functionaliteit het systeem biedt om te borgen dat Opdrachtgever aan de Archiefwet voldoet.
6.13	Opdrachtnemer garandeert back-up- en restorevoorzieningen van het systeem, waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedsfeer van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een natuurramp of terroristische aanslag) de dienstverlening binnen 12 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 24 uur bedraagt.
6.14	Bij uitbesteding van hosting of andere onderdelen van de dienstverlening blijft Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de nakoming van de overeenkomst en fungeert Opdrachtnemer als centraal aanspreekpunt voor Opdrachtgever.
7.	Technisch beheer
7.1	Authenticatie van medewerkers van de Opdrachtgever vindt binnen het gemeentelijk domein plaats op basis van Azure AD. Daarbuiten via Multi Factor Authenticatie (MFA). Na authenticatie hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) van Opdrachtgever direct toegang tot alle onderdelen van het systeem voor zover zij daartoe zijn geautoriseerd.
7.2	Opdrachtnemer onderbouwt op verzoek van opdrachtgever wat nodig is om een SSO-koppeling op te zetten.
7.3	Wanneer SSO niet mogelijk is verloopt authenticatie via Multi Factor Authenticatie of E-herkenning en past Opdrachtnemer het door Opdrachtgever aangewezen wachtwoordbeleid toe.
7.4	Wanneer gebruik gemaakt wordt van certificaten is voor Opdrachtgever inzichtelijk welke certificaten worden gebruikt, wat de looptijd is en wie verantwoordelijk is voor tijdige verlenging.
7.5	Opdrachtnemer verstrekt Nederlandstalige handleidingen ten behoeve van technisch beheer.
7.6	Het systeem voldoet aan de meest actuele NCSC richtlijnen voor wat betreft de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties, TLS, Mobile apps en HTTPS tijdens de looptijd van de Overeenkomst. https://www.ncsc.nl/

7.7	Gevoelige data wordt niet opgeslagen op het device waarop het systeem wordt gebruikt.
7.8	Het systeem voorziet in strikte input en output validatiemechanismen.
7.9	Het systeem kan overweg met diakrieten.
7.10	Het systeem ondersteunt zowel IPv4 als IPv6.
7.11	Voor het installeren van extensies in de Edge Browser dient Opdrachtnemer het ID en de URL van de Edge-browserextensie aan te leveren. Een extensie op een andere manier installeren wordt niet ondersteund door de Opdrachtgever.
7.12	Gebeurtenissen in het systeem (technische meldingen, foutmeldingen, systeemactiviteit) worden geregistreerd in een logboek.
7.13	Bij nieuwe releases en patches van het systeem blijven gegevens toegankelijk. Oorspronkelijke metadata, instellingen en workflows blijven behouden.
7.14	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever vooraf over systeemupdates en wijzigingen. Daarbij wordt inzicht gegeven in de aard van de wijziging en de verwachte impact op de dienstverlening en het gebruik van het systeem.
7.15	Het systeem ondersteunt door Opdrachtgever gecontracteerde aanbieders van cyclorama- en obliekbeelden.
7.16	De taxatiesoftware heeft een werkende koppeling met rekenmodule TIOX.
7.17	De taxatiesoftware heeft een automatische koppeling met iWOZ voor het inlezen/verzamelen van vraagprijsinformatie en foto's.
7.18	Het systeem beschikt over een koppeling met Key2Waarden voor het uitwisselen van gegevens door middel van berichtenverkeer op basis van Stuf-TAX-bestandsformaat.
7.19	Het systeem moet worden ontsloten binnen de technische omgeving van de opdrachtgever. Op dit moment zijn dat managed Windows laptops.
8.	Database
8.1	Het systeem wordt geleverd als Software as a Service (SaaS)
8.2	Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de data.
8.3	Opdrachtnemer dient aan te geven of gebruik wordt gemaakt van een public of een private cloud en waarom is gekozen voor deze variant.
8.4	Opdrachtnemer biedt volledige en onbeperkte toegang tot alle data. Waarbij gegevens in reguliere formaten te allen tijde toegankelijk zijn voor, en rechtstreeks ontsloten kunnen worden via moderne uitwisselingsstandaarden, Datawarehouse-systemen en BI-omgevingen (tenminste Cognos en PowerBI).
8.5	De inschrijver biedt volledige en onbeperkte toegang tot alle data, inclusief historische gegevens, in open formaten conform de NORA lijst open standaarden (zoals CSV, JSON, XML).
9.	Functioneel beheer
9.1	Opdrachtgever kan zelf een gebruiker toevoegen, wijzigen of verwijderen in het systeem.
9.2	Standaard autorisatieprofielen worden door Opdrachtgever zelf gedefinieerd. Deze profielen worden toegewezen aan individuele gebruikers op basis van hun rol (Role Based Acces - RBAC).
9.3	Autorisaties worden toegekend op functionaliteit met toegang tot die modules die de gebruiker nodig heeft voor zijn of haar werkprocessen.
9.4	De gebruiker moet inloggen in de applicatie volgens de door de Opdrachtgever gestelde technische en security eisen.
9.5	Opdrachtgever heeft inzicht in de beschikbare licenties.
9.6	Aanpassingen in inrichting / processen / workflows kunnen zonder consultancy en met hulp van de servicedesk van Opdrachtnemer worden doorgevoerd.

9.7	Opdrachtnemer dient aan te geven in hoeverre het systeem (lay-out) naar wens van Opdrachtnemer kan worden aangepast en hoe wordt omgegaan met wensen van gebruikers. Bijvoorbeeld met betrekking tot het toevoegen van vrije velden.
10.	Gebruikersondersteuning
10.1	Opdrachtnemer verstrekt een Nederlandstalige gebruikershandleiding.
10.2	Opdrachtgever heeft toegang tot een klantportaal om nieuwe meldingen aan te maken en de voortgang van openstaande meldingen te volgen.
10.3	Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk die zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is.
10.4	Opdrachtnemer heeft een servicedesk die op werkdagen te bereiken is op kantoor tijden, tussen 8:30 en 17:00 uur.
10.5	Communicatie met de servicedesk van Opdrachtnemer vindt zowel mondeling als schriftelijk plaats in het Nederlands.
10.6	Opdrachtnemer biedt trainingen aan over de basisprincipes en het gebruik van de aangeboden systeem.
11.	Interface
11.1	De interface is gebruikersgericht. Gegevens zijn volgens de WCAG-richtlijnen eenvoudig, snel en intuïtief in te voeren, aan te passen en te verwijderen.
11.2	De schermen moeten beeldvullend en schaalbaar zijn, zijn Nederlandstalig en beschikken over een helpfunctie of informatieknop met uitleg.
12.	Overig
12.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de conversie / migratie van gegevens uit de huidige applicatie naar de nieuwe applicatie.
12.2	Opdrachtnemer voert eerst een testconversie uit, zodat kan worden beoordeeld wat goed gaat, of er sprake is van uitval en hoe uitval kan worden voorkomen/beperkt (conversiesoftware aanpassen, handmatig op-/verwerken of geautomatiseerd in de huidige applicatie opwerken) en de definitieve conversie kan worden versneld. De testconversie dient plaats te vinden met een kopie van productiegegevens (volledige dataset).
12.3	Opdrachtnemer helpt mee met het uitwerken van oplossingsrichtingen naar aanleiding van bevindingen die tijdens de (test)conversie zijn gedaan ten aanzien van juistheid, volledigheid en bruikbaarheid van overgezette gegevens.
12.4	Opdrachtnemer levert een eindverslag van de conversie met audit trail en tellingen waarmee kan worden gecontroleerd of alle gegevens uit de huidige applicatie goed zijn overgenomen in de nieuwe applicatie.
12.5	Het overzetten van aantekeningen, foto's en documenten is onderdeel van de conversie.
12.6	Alle historie die aanwezig is in de huidige applicatie moet in de conversie / migratie worden meegenomen naar de nieuwe applicatie.
13.	Performance
13.1	Opgevraagde gegevens worden binnen 2 seconden getoond aan de gebruiker.
13.2	Bij een meetbaar achterblijvende performance kan de capaciteit binnen een week worden vergroot om te kunnen voldoen aan de gestelde eisen.
14.	Service Level Agreement (SLA)
14.1	Bij de inschrijving wordt een concept-SLA aangeleverd. De definitieve SLA wordt na gunning in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld. De concept-SLA dient minimaal te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
14.2	In de SLA worden ten minste afspraken vastgelegd over beschikbaarheid, incidentafhandeling, responstijden, hersteltijden, kwaliteitsniveau, support, onderhoud en rapportage.

14.3	Opdrachtnemer rapporteert minimaal eenmaal per kwartaal over de naleving van de SLA middels een Service Level Rapportage. Deze rapportage bevat ten minste informatie over beschikbaarheid, incidenten, responstijden, hersteltijden, onderhoudswerkzaamheden en eventuele structurele knelpunten.
15.	Facturatie
15.1	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf. Facturen worden bij voorkeur als e-factuur verzonden. Indien e-facturatie niet mogelijk is, worden facturen in PDF-formaat verzonden aan crediteuren@veendam.nl . De factuur bevat ten minste het factuurnummer, de factuurdatum, de betreffende factuurperiode, een specificatie van de geleverde dienstverlening, het eventuele inkoop- of contractnummer en het door Opdrachtgever verstrekte routenummer.
15.2	Het dient mogelijk te zijn facturen als e-factuur aan te leveren. Indien e-facturatie niet mogelijk is, dient verzending per e-mail in PDF-formaat naar crediteuren@veendam.nl mogelijk te zijn. Op verzoek van Opdrachtgever dient het daarnaast mogelijk te zijn facturen schriftelijk te ontvangen.