

Bijlage D: Programma van Eisen PVS en Bezoekersregeling Gemeente Diemen

Gemeente Diemen
11 oktober 2020
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
	1.1 Gevraagde Dienstverlening	4
	1.2 Resultaat van de Dienstverlening	4
	1.3 Cloudbeleid Opdrachtgever	5
	1.4 Gegevensbescherming	5
	1.5 Architectuurschets	6
2	Begrippen	7
3	Beschrijving huidige situatie, kwantiteiten	10
4	Beschrijving van de gewenste situatie	11
	4.1 PVS	11
	4.2 Bezoekersregeling	12
	4.3 Te leveren diensten PVS en Bezoekersregeling	13
	4.4 Registratie gehandicapten parkeerkaart (GPK)	13
5	Beschikbaarheid, beveiliging en vertrouwelijkheid	14
	5.1 Eisen ten aanzien van Performance	14
	5.2 Functiebehoud, Uptime, integriteit, vertrouwelijkheid	14
	5.3 Adaptief en innovatief onderhoud	15
6	Algemeen	16
	6.1 Technische eisen algemeen	17
	6.2 Eisen ten aanzien van Webservices en Webbased	18
7	Onderdeel 1 - Eisen aan het PVS	19
	7.1 Gegevensuitwisseling	19
	7.2 Frontoffice	19
	7.3 Eisen ten aanzien van algemene functionaliteit PVS	21
	7.4 Eisen per type Parkeervergunning	23
	7.5 Eisen ten aanzien van dataconversie	24
8	Onderdeel 2 - Eisen aan de Bezoekersregeling	25
	8.1 Doelgroepen voor gebruik digitale Bezoekersregeling	27
	8.2 Mogelijkheid tot uitgeven van machtigingen	27
9	Financiële administratie en geldstromen	28

9.1	Vergoedingen aan de Opdrachtnemer	28
9.2	Administratie en boekhouding	28
9.3	Optie financiële ontzorging administratie en boekhouding (verwerking van de betalingen)	29
10	Rapportage en monitoring PVS en Bezoekersregeling	30
10.1	Algemeen	30
10.2	Jaarcijfers	30
10.3	Eisen ten aanzien van rapportages PVS	30
10.4	Managementinformatie & Rapportages PVS	30
10.5	Rapportage en monitoring Bezoekersregeling	31
11	Opleiding en training	33
12	Bijlages	34

1 Inleiding

1.1 Gevraagde Dienstverlening

In dit Programma van Eisen (PvE) zijn de eisen opgenomen waaraan de Dienstverlening moet voldoen.

Opdrachtnemer moet te allen tijde voldoen aan de gestelde eisen van het naar behoren leveren en uitvoeren van de Dienstverlening. Opdrachtnemer voldoet daarbij tevens te allen tijde aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn. Opdrachtnemer is daarbij gericht op het voorkomen van ongemak voor Burgers en bij de vergunningverlening betrokken ambtenaren van Opdrachtgever gedurende de overgangssituatie.

In dit PvE worden de gevraagde diensten gespecificeerd.

1.2 Resultaat van de Dienstverlening

Voor de uitvoering van het gereguleerd parkeren geeft Diemen verschillende soorten producten uit voor het registreren van Parkeerrechten (in dit PvE aangeduid als Parkeervergunningen en de Bezoekersregeling).

Onderscheiden worden de volgende doelgroepen:

- Bewoners van Diemen
- Bedrijven gevestigd in Diemen
- Bezoekers van bewoners of bedrijven
- Bijzondere doelgroepen:
 - Houders van een GPK
 - Mantelzorgers
- Houders van vrij verkrijgbare Parkeervergunningen

De Dienstverlening omvat:

- Het beschikbaar stellen van een applicatie waarin de rechten, object- en subjectgegevens van Parkeervergunningen zijn vastgelegd,
- Een webinterface waarmee aanvragen worden getoetst aan de voorwaarden en Aanvragers hun product kunnen aanvragen, betalen, verkrijgen, inzien, wijzigen.
- Het vastleggen, afwickelen en verantwoorden van alle met de Parkeervergunningen gemoeide financiële transacties.
- Het verzorgen van de periodieke prolongatie van Parkeervergunningen met de daaraan verbonden toetsing en mailings (digitaal en via post).
- Het beschikbaar stellen van een platform waarmee bezoekers van aangewezen doelgroepen kunnen worden aangemeld en tegen een gereduceerd tarief kunnen parkeren bestaande uit een bezoekers-app en een telefonische aan- en afmeldmogelijkheid. .
- Alle voor de Dienstverlening nodige autorisaties, koppelingen of berichtenverkeer, zoals DiGID, BRP en/of BV BSN, E-herkenning en NPR.
- Het verantwoorden en optioneel hete afwickelen van alle betalingen die voor Parkeervergunningen en de Bezoekersregeling worden verricht alsmede restituties daarvoor.

1.3 Cloudbeleid Opdrachtgever

De voor de Dienstverlening benodigde applicaties en softwareplatforms worden door de Opdrachtgever beschouwd als applicaties in de cloud. Het geheel van de aangeboden diensten en de daarvoor benodigde applicaties moeten voldoen aan de volgende randvoorwaarden:

- Als de software met persoonsgegevens omgaat heeft de leverancier een werkend en geïmplementeerd "Protocol Meldplicht Datalekken". Leveranciers tekenen aanvullend een bewerkersovereenkomst.
- Leveranciers tekenen een bewerkersovereenkomst als de gegevensset privacygevoelige (persoons)gegevens bevat, en hebben aantoonbaar beleid over de toegang die eigen medewerkers hebben (ISO27002). De leverancier levert hier jaarlijks auditrapportage van op.
- Op verzoek moet (binnen de kosten van het product) een testomgeving beschikbaar gemaakt kunnen worden.
- De leverancier levert update handleidingen bij updates of, in geval van SAAS, voert zelf de updates uit. Dit gaat in overleg met de organisatie, en bij voorkeur buiten kantoor tijd.
- Software is transparant te gebruiken (zonder Citrix of andere remote-app clients).
- Software die burgergegevens nodig heeft koppelt volgens de stuf standaarden van King/VNG met de gegevensmakelaar Duoplus (zie ook punt 1).
- Software die documenten genereert koppelt (bij voorkeur via de standaard stuf-dcr) voor documentgeneratie met iWriter.
- Alle documenten die door de software gegenereerd wordt komt (ook) in het zaakstelsel Inproce terecht middels een stuf-zkn koppeling.
- Software die kaartmateriaal (GBKN etc) nodig heeft koppelt daartoe met de webservices die de geokoppeling levert.
- Opdrachtgever heeft bij SAAS applicaties, ten alle tijde toegang tot haar informatie en kan deze terugtrekken of vernietigen zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.

In de verificatiefase van de aanbesteding zal de toetsing hieraan plaatsvinden.

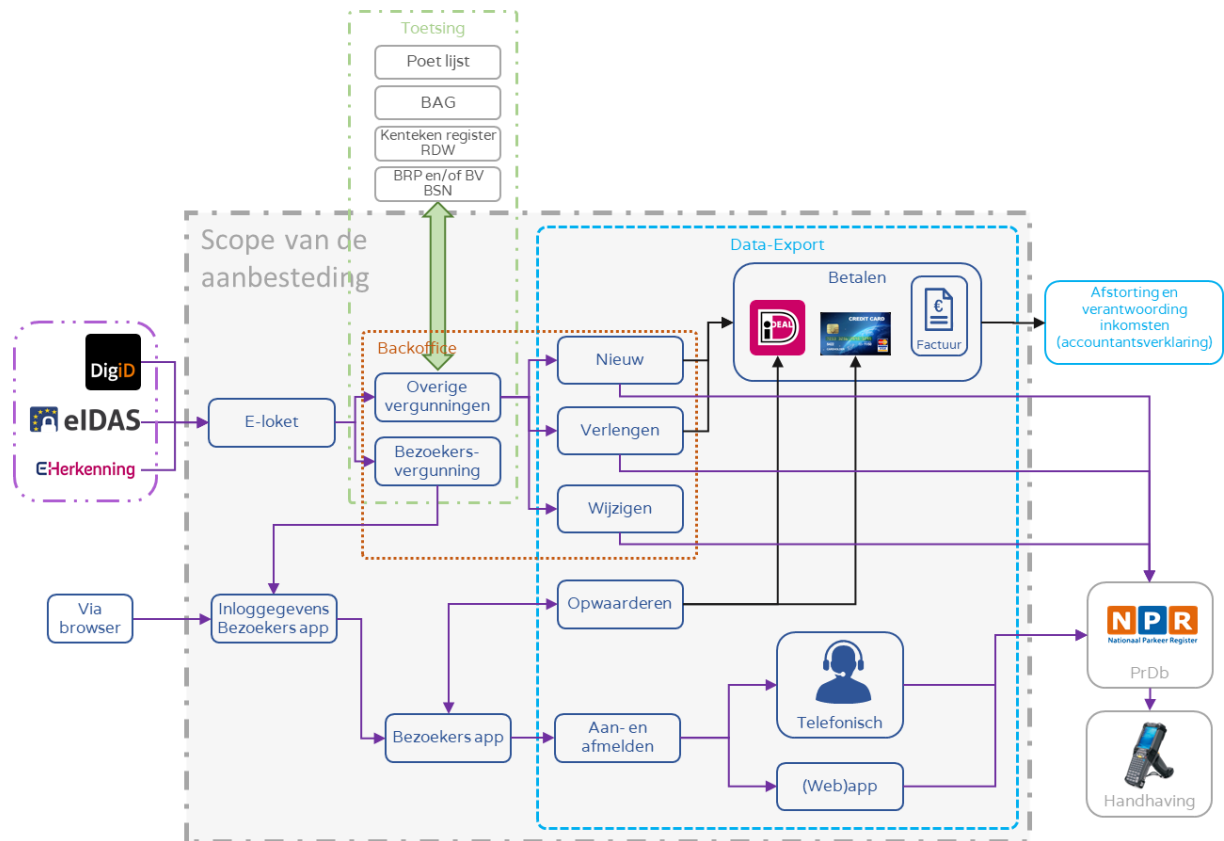
1.4 Gegevensbescherming

Opdrachtnemer is gegevensverwerker in de zin van de AVG. Hij verwerkt gegevens over:

- Het woon of vestigingsadres van de Aanvrager
- Gegevens van de bankrekening van de Aanvrager en/of Gebruiker van de Bezoekersregeling
- Kentekengegevens van het voertuig van de bezoeker van de Gebruiker van de Bezoekersregeling

Opdrachtnemer toont aan te voldoen aan de voorwaarden van de AVG (zie aanbestedingsleidraad).

1.5 Architectuurschets



2 Begrippen

In dit Programma van Eisen worden de volgende, met een hoofdletter aangeduide begrippen gehanteerd:

Aanvrager(s)	Een natuurlijke of rechtspersoon die een aanvraag tot een Parkeervergunning indient bij de gemeente.
Acceptatie	Een door Opdrachtgever goedgekeurde oplevering van (een gedeelte van) het PVS en/of de Bezoekersregeling waarvan een proces-verbaal is opgesteld en ondertekend.
Backoffice	De Programmatuur waarbinnen de processen draaien die voor de operatie noodzakelijk zijn. Binnen het PVS draagt de Backoffice zorg voor de toegankelijkheid en continuïteit die het PVS zowel productief als beheersbaar maakt. De Backoffice is bedrijfskritisch voor het hele PVS
Bezoekersregeling	Een door of namens het college - bij verkrijging van een Bezoekersvergunning - te verstrekken saldo Parkeerrechten binnen een webapplicatie, waarbij na aanmelding via de webapplicatie of anderszins, het is toegestaan een motorvoertuig van een bezoeker te parkeren op daartoe aangewezen locaties.
Bezoekersvergunning	Een door de gemeente of ander publiek orgaan op grond van een verordening toe te wijzen recht om onder voorwaarden en op specifiek aan te geven locaties bezoekers tegen aangepast tarief te kunnen laten parkeren. Aan de Bezoekersvergunning is een Bezoekersregeling verbonden. Hieronder wordt tevens een bezoekersontheffing voor de parkeerschijfzone verstaan.
Burger(s)	Natuurlijk persoon, lid van de bevolking, hier specifiek gezien als klant van de gemeente.
Calamiteit	Een ongewone gebeurtenis met mogelijk aanzienlijke materiële en/of gevolgschade.
Dienstverlening	Het operationeel, technisch en beveiligingsbeheer van de gehele infrastructuur waarop de oplossing draait. Tevens omvat de Dienstverlening alle activiteiten met betrekking tot het technisch en functioneel applicatiebeheer en databasebeheer, zowel operationeel als tactisch.
Downtime	De tijd gedurende welke het PVS en/of de Bezoekersregeling om wat voor reden dan ook niet beschikbaar is. De Downtime is het aantal uren tussen aanvang storing en einde storing gemeten over 365 dagen per contractjaar en 24 uur per dag.
E-loket	Een elektronisch loket voor het digitaal afnemen van diensten van de gemeente door Burgers en bedrijven.
Frontoffice	Plek waar de Burger of het bedrijf contact maakt met de gemeente. Dit kan via de balie zijn maar ook per telefoon, e-mail, post of via de website c.q. het E-loket.

Gebruiker(s)	Een natuurlijke of rechtspersoon(en) die gebruik maakt van het PVS en/of de Bezoekersregeling.
Normale bedrijfstijd	De tijd gedurende welke het PVS en/of de Bezoekersregeling in werking moet zijn, hetgeen overeenkomt met 365 dagen per jaar en 24 uur per dag.
NPR	Nationaal Parkeerregister (zie www.nationaalparkeerregister.nl). Dit is een landelijke database waarin alle actuele parkeerrechten van aangesloten gemeenten op kenteken geregistreerd staan. Het NPR is ondergebracht bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) door de coöperatie ServiceHuis Parkeer- en Verblijfsrechten U.A., gevestigd te Amsterdam. (SHPV).
Opdracht	De levering, installatie en het onderhoud van het PVS: onderdeel 1: PVS en onderdeel 2: de Bezoekersregeling, beide onderdelen zoals omschreven in de Offerteleidraad, het Programma van Eisen en Wensen (PvE), de concept Overeenkomst, de standaardformulieren, eventuele nota('s) van inlichtingen, bijlagen en de Offerte van de Opdrachtnemer.
Opdrachtgever	Het college van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Diemen is de Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding.
Opdrachtnemer	Dit is de Inschrijver die de Opdracht gaat uitvoeren conform de Overeenkomst.
Overeenkomst	De door de Gemeente Diemen met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst betreffende de uitvoering van de Opdracht.
Parkeerbelasting	Een door de gemeente geheven belasting in het kader van de parkeerregulering. De belasting wordt geheven vanwege (a) het parkeren van een voertuig op een bij gemeentelijke belastingverordening te bepalen plaats, tijdstip en wijze, of (b) het verlenen van een Parkeervergunning door de gemeente voor het parkeren van het voertuig op de in die Parkeervergunning aangegeven plaats en wijze (artikel 225 van de Nederlandse Gemeentewet).
Parkeerrecht	Het onder de voorwaarde van het voldoen van Parkeerbelasting op aangifte ontstane recht om een voertuig gedurende een bepaalde of onbepaalde periode op een daarvoor bestemde locatie te parkeren.
Parkeervergunning	Een door de gemeente of ander publiek orgaan op grond van een verordening toe te wijzen recht om onder voorwaarden en op specifiek aan te geven locaties te mogen parkeren. Hieronder wordt tevens een besluit ontheffingen parkeerschijfzone verstaan.
ParkeerVergunningSysteem (PVS)	Een softwarematige oplossing voor de aanvraag, uitgifte en het beheer van (digitale) Parkeervergunningen en ontheffingen, inclusief een E-loket.
Programmatuur	Verzamelnaam voor de besturings- en toepassingsprogramma's, methoden, regels en bijbehorende documentatie, gericht op het bestuurd doen functioneren van een computer PVS, en meer in het bijzonder, de verzameling programma's die tezamen het PVS vormen.

SaaS	‘Software as a Service’ is online toegang (ongeacht tijd en locatie) tot een op afstand beheerde applicatie (waarbij onder andere installeren, updaten, maken van back-ups, beveiligen van de software en de data die er in opgeslagen wordt de verantwoordelijkheid is van de leverancier (in casu Opdrachtnemer). SaaS staat parallel gebruik toe van eenzelfde applicatie door een groot aantal onafhankelijke gebruikers (klanten) en een maakt nieuwe en innovatieve software mogelijk.
Servicedesk	Een centrale afdeling in de organisatie met een hoog niveau van dienstverlening. De servicedesk is ook een functie, die onder andere is omschreven in de Information Technology Infrastructure Library (ITIL).
Updates	Veranderingen c.q. aanpassingen aan het PVS en/of Bezoekersregeling, zowel software- als hardwarematig, die erop gericht zijn om het technisch functioneren conform de specificaties, zoals overeengekomen in de Overeenkomst, te handhaven.
Upgrades	Veranderingen c.q. aanpassingen aan het PVS en/of de Bezoekersregeling, zowel software- als hardwarematig, welke de toepassingsmogelijkheden van het PVS en/of de Bezoekersregeling vereenvoudigen, uitbreiden en/of verbeteren.
Uptime	De tijd dat het PVS cq. de Bezoekersregeling (of onderdelen hiervan) beschikbaar is volgens de definitie: $\text{Uptime} = (\text{Normale bedrijfstijd} - \text{Downtime}) / \text{Normale bedrijfstijd}$.
Vergunninghouder	De natuurlijke of rechtspersoon aan wie een Parkeervergunning is verleend.
Webbased	Het kunnen benaderen van de lokale software vanuit elke computer, zonder aanvullende software te installeren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een webapplicatie. Dit is een programma dat op een webserver draait en via een webbrowser kan worden benaderd. Een webapplicatie bestaat uit één of meerdere scripts die gebruikmaken van dezelfde brongegevens op een webserver. Die brongegevens kunnen bijvoorbeeld in een database staan (BeheerPVS). Het gebruik van plug-ins is hierbij toegestaan. Een plug-in is een aanvulling op een computerprogramma. Plug-ins worden over het algemeen gemaakt om een programma uit te breiden of meer mogelijkheden te geven. Een plug-in heeft de host-applicatie nodig om te kunnen werken en kan niet stand alone draaien.
Zaaksysteem	Bundelt op gebruiksvriendelijke wijze alle informatie rondom een zaak, gestructureerd en ongestructureerd, is centraal configureerbaar en breed ingevoerd in de organisatie en biedt bij voorkeur functionaliteit voor webformulieren, zaakbehandeling, documentcreatie, het klantcontactcentrum en archivering. Het Zaaksysteem ondersteunt het zaakgericht werken binnen een gemeente.

3 Beschrijving huidige situatie, kwantiteiten

De gemeente Diemen heeft een gereguleerd parkeerareaal van circa 7900 parkeerplaatsen.

Bestaande uit:

- 1400 fiscale parkeerplaatsen
- 6500 parkeerplaatsen in de parkeerschijfzone

Voor de uitgifte van Parkeervergunningen en de digitale Bezoekersregeling maakt Diemen gebruik van een door P1 ontwikkeld systeem voor Parkeervergunningen en bezoekers-app en de daarmee verbonden dienstverlening.

Kwantiteiten 2019: zie bijlage H Bijlage H Prijsformulier.

4 Beschrijving van de gewenste situatie

4.1 PVS

De gemeente Diemen streeft naar 100% digitalisering van haar statische en dynamische Parkeerrechten. Aan de zijde van de Gebruiker betreft het alle mogelijkheden om het Parkeerrecht te verkrijgen, ervan gebruik te maken of het te beëindigen. Hierbij moet worden gedacht aan:

- Digitaal aanvragen via DigiD (natuurlijke personen) en bijvoorbeeld E-herkenning (rechtspersonen);
 - Betalen via iDeal en/of creditkaart of andere wijze;
 - Mutaties doorvoeren voor wat betreft kenteken(s) die aan de Parkeervergunning(en) zijn gekoppeld;
 - Tussentijdse muteren en beëindigen van vergunningen.
1. Opdrachtgever stelt gedurende de Overeenkomst een URL beschikbaar die gebruikt moet worden als 'startpagina' voor de aanvraag van een Parkeervergunning en/of Bezoekersvergunning.
 2. Via het PVS en bijbehorende E-loket dienen tenminste de parkeerproducten die Diemen nu uitgeeft te kunnen worden uitgegeven. Het betreft dan alle producten zoals uitgewerkt in het volgende verordeningen (en haar opvolgers):
 - a. Parkeerverordening Diemen 2020¹ met bijbehorende tarieventabel.
 - b. besluit ontheffingen parkeerschijfzone.
 3. Elke (nieuwe) bewoner of bedrijf kan zelfstandig zijn Parkeerrechten digitaal regelen, binnen de kaders van de door de gemeente gestelde beleidsregels. De Parkeervergunning wordt, middels inlog, op kenteken digitaal aangevraagd, getoetst, betaald en uitgegeven. De Gebruiker is via een internetpagina zelf gerechtigd om het kenteken te wijzigen (bijvoorbeeld in het kader van een tijdelijke auto).
 4. Bedrijfsvergunningen worden getoetst in de Backoffice door een medewerker van Opdrachtgever. Dit wil zeggen dat de aanvraag wordt geregistreerd in het PVS en de status daarvan (onder meer: in behandeling, afgehandeld, wacht op betaling, verleend, afgewezen) is het PVS voor aanvragen zichtbaar is. Na verlening genereert het PVS een factuur. De factuur staat ter betaling door Aanvrager klaar. Na betaling zorgt Opdrachtgever via de Backoffice ervoor dat de Aanvrager geïnformeerd wordt over de specifieke gebruiksvoorwaarden (o.a. locatie waar geparkeerd mag worden).
 5. Bij bedrijfsvergunningen moet het mogelijk te zijn om meerdere kentekens aan één Parkeerrecht toe te kennen. Alle toegekende kentekens dienen getoetst te zijn en er mag slechts één kenteken gelijktijdig actief zijn.
 6. Periodiek (nu tweejaarlijks voor bewoners en jaarlijks voor bedrijven) wordt Vergunninghouders die recht hebben op een Parkeervergunning de mogelijkheid geboden om tijdig het nieuwe bedrag voor de Parkeervergunning te voldoen. Na betaling vindt de prolongatie automatisch plaats.
 7. Betalingsherinnering. Bij uitblijven van en betaling voor prolongatie is er de optie de Vergunninghouder een betalingsherinnering te sturen, tot maximaal 1 maand na aanvang van de nieuwe termijn. Een voor prolongatie klaargezette Parkeervergunning blijft een in te stellen periode na aanvang nieuwe periode klaarstaan. Na einde periode wordt de Parkeervergunning verwijderd (waarna rechthebbende opnieuw kan aanvragen).
 8. In het kort moet het nieuwe PVS zorg te dragen voor:

¹ <http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Diemen/CVDR638399.html>

- a. Het online toetsen van aanvraag aan beleidsregels (komt de Aanvrager in aanmerking voor een vergunning?);
 - b. Het online aanvragen van de Parkeervergunning, dit inclusief de benodigde bewijsmiddelen;
 - c. Het online betalen van de leges/tarieven via het betalingsaccount van Opdrachtnemer;
 - d. Het verschaffen van inzicht in de status van de aanvraag aan Aanvrager;
 - e. Direct verstrekken van het Parkeerrecht, als aan alle voorwaarden wordt voldaan, en de belasting is voldaan, wordt de Parkeervergunning op kenteken automatisch verleend en kan er direct geparkeerd worden.
9. De toetsing door het PVS van de aanvraag aan het kentekenregister van het RDW, Basisregistratie Personen (BRP) en/of Beheervoorziening BurgerServiceNummer (BV BSN) en Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en de POET²-lijst vindt geautomatiseerd plaats.
10. Na uitgifte draagt het PVS zorg voor:
- a. Het muteren van de Parkeervergunning (bijvoorbeeld ten behoeve van wijziging kenteken);
 - b. Het batchgewijs informeren van Vergunninghouders dat tijdige betaling noodzakelijk is voor het verlengen van het parkeerproduct, waarbij de mogelijkheid wordt geboden de bijbehorende financiële transactie via het E-loket af te handelen;
 - c. Het in voorkomende gevallen eventueel op aangeven van Opdrachtgever batchgewijs verlengen van een parkeerproduct, waarbij Vergunninghouders worden geïnformeerd over de verlenging;
 - d. Beëindigen product;
 - e. Het aanmaken van correspondentie.

4.2 Bezoekersregeling

Diemen heeft een digitale Bezoekersregeling voor bezoekers van bewoners in het betaald parkeergebied, het vergunninggebied en de parkeerschijfzone. De bewoner kan een 'Bezoekersbundel' verkrijgen, deze bundel is gekoppeld aan één Bezoekersvergunning. Hierop kunnen meerdere kentekens (ook gelijktijdig) worden aan- en afgemeld. Een dergelijke bundel moet ook toepasbaar zijn voor bijvoorbeeld mantelzorgers of andere Gebruikers.

11. Opdrachtnemer moet een functionaliteit bieden waarbij de Gebruiker verantwoordelijk wordt voor het gebruik van haar eigen Bezoekersregeling (binnen de afgesproken kaders) doordat:
- a. De Bezoekersvergunninghouder bezoekers alleen in het gebied waar de Bezoekersvergunning geldig is, via een (web)app, internetpagina of via het bellen van een telefoonnummer met hun kenteken kan aan- en afmelden;
 - b. het aangemelde kenteken onmiddellijk na aanmelding wordt geregistreerd in de NPR voor Diemen en wordt verwijderd na afmelding van het kenteken;
 - c. het gebruik van de saldo's wordt gemonitord, zodat het saldo niet wordt overschreden.
 - d. Bezoekersvergunninghouders mogen op dit moment maximaal 600 uur per 12 maanden van het saldo verbruiken.
 - e. indien er meer dan deze 600 uur binnen 12 maanden wordt aangeschaft wordt het overschot beschikbaar gesteld in de daaropvolgende periode.
 - f. Zowel het verbruik als de jaarlijkse limiet moeten voor de Gebruiker eenvoudig inzichtelijk zijn.

² POET = Parkeren Op Eigen Terrein

4.3 Te leveren diensten PVS en Bezoekersregeling

12. Het beschikbaar stellen (SaaS), documenteren configureren, implementeren, en functioneel actueel houden van het PVS, inclusief genoemde koppelingen, in een TAP omgeving (Test (bijvoorbeeld keten-/integratietests), Acceptatie (van releases) en Productie);
13. Verzorgen ondersteuning (aan medewerkers bij Opdrachtgever) middels een helpdesk gedurende de Overeenkomst. Deze dienstverlening omvat:
 - a. Het verwerken en verantwoorden van alle voor de parkeervergunninguitgifte en Bezoekersregeling verrichte betalingen en restituties;
 - b. Het binnen een Werkdag beantwoorden van alle vragen van medewerkers van Opdrachtgever over het gebruik van het PVS en de daarin geregistreerde object en subjectinformatie;
 - c. Het verzorgen van (fysieke) mailings, bijvoorbeeld voor prolongatie (bedrijven en bewoners overwegend per email, in geval bewoners niet beschikken over emailadres per post);
14. Het verzorgen van trainingen voor de gemeentelijke medewerkers die in de toekomst gebruik gaan maken van het PVS en functioneel beheerders van het PVS (zie paragraaf 11 voor de specificatie);
15. Uitvoeren van alle voor de functionaliteit nodige Updates en Upgrades;
16. Het bieden van de mogelijkheid aan Opdrachtgever om inhoudelijk bijdrage te leveren aan/ invloed te hebben op de ontwikkeling van nieuwe functionaliteit aan het PVS.
17. Op het telefoonnummer voor de helpdesk is maximaal het tarief voor bellen naar vaste nummers binnen Nederland van toepassing.
18. Het in stand houden van de mogelijkheid om de aan- en afmelding van kentekens voor de Bezoekersregeling gedurende uren van betaald/gereguleerd parkeren telefonisch af te handelen.
19. Alle financiële transacties worden in het PVS en Bezoekersregeling vastgelegd³.

4.4 Registratie gehandicapten parkeerkaart (GPK)

20. Het PVS Biedt de mogelijkheid om GPK's te registreren. De gegevens worden door de backofficemedewerker ingevoerd.
21. Van een GPK kunnen ten minste worden vastgelegd: Persoonsgegevens, aanvang en einde geldigheid, beschikbare documenten (zoals de keuring door de GGD), kaartnummer, aan de kaart gekoppeld kenteken. Minimaal de kentekengegevens en andere contactgegevens zijn door de GPK houder in het E-Loket te wijzigen.
22. Het kenteken wordt in de NPR geregistreerd.
23. Het PVS biedt een signaleringsfunctie: een instelbare periode voor afloop van de geldigheid genereert het PVS een bericht met detailgegevens voor de backofficemedewerker.

³ zie ook 9, Financiële administratie en geldstromen

5 Beschikbaarheid, beveiliging en vertrouwelijkheid

5.1 Eisen ten aanzien van Performance

24. Gelijktijdig gebruik: Het PVS moet gelijktijdig gebruikt kunnen worden door tenminste 5 medewerkers van Opdrachtgever. Het PVS en de Bezoekersregeling moet tenminste 500 gelijktijdige bezoekers/Aanvragers kunnen afhandelen/bedienen.
25. Opstart: na invoering van autorisatiegegevens is het PVS binnen 5 seconden gereed voor uitvoeren van een transactie.
26. Raadplegen: na ingave van zoekcriterium toont het PVS binnen 2 seconden alle relevante informatie.

5.2 Functiebehoud, Uptime, integriteit, vertrouwelijkheid

27. De Opdrachtnemer zorgt gedurende de duur van de Overeenkomst voor het in stand houden van alle voor het PVS en Bezoekersregeling benodigde functionaliteiten op de wijze zoals die bij operationeel worden van de regeling met Opdrachtgever is overeengekomen. Dit omvat onder meer de correcte werking op alle gangbare ICT platformen die de Gebruikers van het PVS en Bezoekersregeling op hun devices benutten (o.a. Windows, Android, IOS).
28. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het functiebehoud gedurende de looptijd van de Overeenkomst, hieronder valt ook het tijdig toepassen van Updates en Upgrades en het herstellen van fouten en bugs in de software.
29. De Opdrachtnemer voldoet voor het PVS en Bezoekersregeling aan de beschikbaarheidseisen van het niveau 'Noodzakelijk' (of hoger), zoals beschreven in paragraaf 5.1 van de IBD Handreiking Dataclassificatie 2.1:

Klasse Noodzakelijk (2)		
Werktijden	ma- za van 9 tot 21 uur. (tijden betaald parkeren)	
Beschikbaarheid tijdens werktijd	99,6%	(min.)
Beschikbaarheid buiten werktijd	96,1%	(min.)
MTBF ⁴	100 dagen	(min.)
MTTR ⁵ (voor storingen langer dan 3 minuten)	4 uur	(max.)
Aantal storingen:		
3 Minuten of korter	2 per maand	(max.)
Langer dan 3 minuten	1 per 2 maanden	(max.)

- 24.
30. De Opdrachtnemer voldoet voor het PVS en Bezoekersregeling aan de eisen voor integriteit van het niveau 'Midden' (of hoger), zoals beschreven in paragraaf 5.2 van de IBD Handreiking Dataclassificatie 2.1:

Niveau	Authenticatie	Autorisatie	Monitoring	Beveiliging
Midden (2)	Authenticatie 'midden' vereist.	Autorisatie vereist. 4-ogen principe vereist.	Vastleggen authenticatie (correct en foutief) en tijdstip. Vastleggen relevante input en output van een ICT-systeem of service. Monitoringsgegevens bewaren voor periode van	Invoervalidatie. Controleren op mutatie tijdens transport. Berichtbeveiliging. Versie van gebruikte gegevens is bekend. Wijzigingen alleen op bron.

⁴ MTBF Mean Time Between Failure, de gemiddelde tijdsduur tussen storingen. MTBF geeft de gemiddelde tijd aan tussen twee storingen die leiden tot het uit bedrijf zijn van het betreffende apparaat/PVS.

⁵ MTTR Mean Time To Repair, De gemiddelde tijd die nodig is om een apparaat/PVS te repareren.

			maximaal 2 jaar of langer bij een vermoed beveiligingsincident.	Na uitvoering van een service blijven gewijzigde gegevens consistent.
--	--	--	---	---

25.

31. De Opdrachtnemer voldoet voor het PVS en Bezoekersregeling aan de eisen voor vertrouwelijkheid van het niveau 'Geheim' (of hoger), zoals beschreven in paragraaf 5.3 van de IBD Handreiking Dataclassificatie 2.1:

Niveau	Authenticatie	Autorisatie	Monitoring	Beveiliging
Geheim (2)	Authenticatie 'midden' vereist. Sessie timeout na 15 min inactiviteit. Voor klant absolute sessie timeout na 120 min. Identiteit blokkeren na 3 achtereenvolgende foutieve authenticatiepogingen. Authenticatie 'midden' nodig voor deblokkeren.	Autorisatie vereist (specifieke rol).	Vastleggen herhaaldelijk foutieve authenticatie en tijdstip. Monitoringsgegevens bewaren voor periode van 2 jaar.	Uitvoervalidatie. Versleuteling tijdens transport en op tussenstations binnen en buiten netwerk van Gemeente Diemen via berichtbeveiliging. Kopieën van gegevens moeten minimaal net zo goed beveiligd worden. Aantal kopieën minimaliseren. Berichtbeveiliging. Gegevens uit productieomgeving worden niet gebruikt in OTA-omgevingen tenzij deze zijn geanonimiseerd en de geveenseigenaar toestemming heeft gegeven.

5.3 Adaptief en innovatief onderhoud

32. De Opdrachtnemer verplicht zich om gedurende de duur van de Overeenkomst tot het in aanbieden van aanpassingen aan de functionaliteit van het PVS en Bezoekersregeling, dat wil zeggen dat Opdrachtnemer na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever aanpassingen uitvoert voor een vast tarief (zie bijlage H).
33. Aanpassingen die ten gevolge van externe factoren aan het systeem moeten worden uitgevoerd (bijvoorbeeld wetwijzigingen) moeten als integraal onderdeel van de Overeenkomst worden uitgevoerd. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over de impact van de aanpassing en het aantal uur dat benodigd is om de aanpassing uit te voeren. Werkzaamheden worden eerst na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever uitgevoerd. Aanpassingen worden uitgevoerd tegen het in de prijsopgave vermelde uurtarief (zie bijlage H).
34. Opdrachtgever stimuleert en faciliteert (zo nodig) verbeteringen in functionaliteit van het PVS en Bezoekersregeling en/of de daarvoor gebruikte platforms op initiatief van Opdrachtnemer. Daarbij geldt als randvoorwaarde dat de Gebruikers beperkt (niet meer dan eens per jaar) geconfronteerd worden met veranderingen in de bediening en dat deze veranderingen beperkt van invloed zijn.
35. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig⁶ over zijn initiatieven voor veranderingen en implementeert deze pas na toestemming van Opdrachtgever.
36. Het informeren van de Opdrachtgever vindt plaats door minimaal een uitrolplanning en impactanalyse voor de Gebruiker aan te leveren.
37. Opdrachtgever zal toestemming niet op onredelijke gronden weigeren, maar kan wel het moment van implementatie later inplannen indien zij de impact groter acht dan Opdrachtnemer deze inschat.
38. Opdrachtnemer hanteert redelijke termijnen⁷ voor het implementeren van aanpassingen en (indien van toepassing) het uitbrengen van een offerte hiervoor.

⁶ Afhankelijk van de impact voor de Gebruikers

⁷ Opdrachtgever beschouwt als redelijke termijn: 1 maand na aanvraag voor een offerte; 2 maanden voor test en implementatie na goedkeuring door Opdrachtgever.

6 Algemeen

39. Het opvragen van gegevens moet altijd de meest actuele gegevens opleveren (valide en betrouwbaar resultaat).
40. De gegevens verwerking (transacties) moet volledig en correct verlopen, vanaf input door Aanvrager of medewerker tot output.
41. Het PVS en de Bezoekersregeling moeten een in de Nederlandse markt bewezen systeem zijn (proven technology – de technologie heeft zichzelf bewezen in het dagelijks gebruik)
42. Het PVS en de Bezoekersregeling moeten worden ondersteund door een in Nederland actieve serviceorganisatie met in het contact met Opdrachtgever Nederlands sprekende medewerkers.
43. Er moet worden voldaan aan de eisen van de archiefwet en de AVG voor het bewaren van documenten. Waar nodig wordt dataminimalisatie toegepast.
44. De volledige gebruikersinterface van alle componenten in de gebonden oplossing maken gebruik van tenminste de Nederlandse en Engelse taal. In elke stap van het gebruikersproces (elk beeldscherm) moet de mogelijkheid aanwezig zijn om de gewenste taal te kiezen. De eenmaal gekozen taal wordt in het actieve scherm alsmede de daaropvolgende schermen getoond, totdat een nieuwe taalkeuze wordt gemaakt. In alle gevallen moet de getoonde taal grammaticaal correct en zonder spelfouten te zijn.
45. Documentatie en trainingsmateriaal voor zowel het PVS als de Bezoekersregeling moet volledig Nederlandstalig te zijn.
46. Het PVS en de Bezoekersregeling moet modulair van opzet zijn, zodat modules (zoals de uitgifte van andere producten) naar keuze kunnen worden aangeschaft en middels open en/of standaard interfaces eenvoudig kunnen worden toegevoegd. Specifieke softwarematige maatwerkoplossingen moeten tot een minimum beperkt blijven en zich beperken tot fine-tuning. Het functioneren van specifieke softwarematige maatwerkoplossingen moet gegarandeerd worden bij mogelijke toekomstige software Updates.
47. Het PVS en de Bezoekersregeling wordt geïmplementeerd op basis van het aanvang 2021 geldende parkeerbeleid op het gebied van regelgeving, werking en tariefstructuren, zoals verwoord in de huidige verordening, regulering en uitvoeringsbesluiten⁸. Voor de inschrijving kan Opdrachtnemer als uitgangspunt het huidige beleid nemen, Mogelijk dat de dawerkelijke instellingen in 2021 geupdate zijn en beperkte aanpassingen hebben plaatsgevonden. Opdrachtgever verstrekt gedurende de implementatiefase de definitieve configuratie.
48. Opdrachtnemer levert in en/of voor de implementatiefase minste de volgende documentatie op:
 - a. Installatie documentatie
 - b. Disaster recovery plan (inclusief time to repair / time to rebuild)
 - c. Testplan
 - d. Technische documentatie (hoe is het product geïnstalleerd, waar, enz.)
 - e. Overzicht van geleverde licenties, met licentiecodes
49. Elke verandering zal in de productieomgeving op basis van (te scheulen) datum en tijdstip kunnen worden aangepast in overeenstemming met de definitieve Service Level Agreement (SLA).
50. Opdrachtnemer moet rekening houden met minimaal 1 keer per jaar een ingrijpende wijziging in regulering en uitwerkingsbesluiten, veelal uitbreidingen van het reguleringsgebied en/ of beleidswijzigingen.
51. Opdrachtnemer moet op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 48 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) wijzigingen kunnen doorvoeren.

⁸ Parkeerverordening zie voetnoot 1.

52. Binnen het PVS en de Bezoekersregeling moet het mogelijk zijn om maatwerk-producten (Parkeerrechten) uit te geven, waarbij handmatig afgeweken kan worden van het beleid. Dit op basis van een rechtenstructuur. Afwijkingen moeten bij een mogelijke prolongatie van het Parkeerrecht gehandhaafd te blijven, tot het moment dat er een wijziging optreedt in de omstandigheden waaronder het Parkeerrecht verleend is; dan moet de afwijking van het beleid opgeheven worden.
53. Door de Opdrachtnemer moet een vaste contactpersoon (en vervanger) worden aanstelt voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon (en vervanger) aan.

6.1 Technische eisen algemeen

54. De Opdrachtnemer zorgt voor een gescheiden Test-, Acceptatie- en Productieomgeving (TAP). Alle software moet de gehele TAP- procedure doorlopen.
55. Alle licentie, installatie-, implementatie- en overige kosten voor het inrichten van de TAP- omgeving maken deel uit van uw aanbieding.
56. De beheer- en gebruikersinterface van het PVS en de Bezoekersregeling is Webbased, conformeert zich aan de Forum Standaardisatie zoals ingesteld door de Nederlandse overheid⁹ en moet toegankelijk zijn via mobiele devices en middels veelgebruikte webbrowsers, minimaal Chrome, Safari, Samsung Internet, Firefox en Edge Legacy., gebaseerd op de meest up-to-date versie van deze webbrowsers gedurende de Overeenkomst. Echter, Opdrachtnemer moet er ook rekening mee te houden Opdrachtgever niet altijd gebruik maakt van de nieuwste versie van deze browsers, wat impliceert dat oudere versies van de browsers binnen veiligheidsgrenzen bruikbaar en compatibel moeten zijn om zonder beperkingen met het PVS te kunnen werken.
57. Voor gegevensuitwisseling met basisregistraties en andere systemen wordt gebruik gemaakt van StUF. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle voor de werking van de software benodigde gegevensuitwisseling met andere gemeentelijke basisregistratiesystemen volgens deze standaard werkt.
58. Gegevensuitwisseling is nodig met de systemen die staan beschreven in de integratiearchitectuur parkeerketen (zie paragraaf 1.5). Actuele technische specificaties van de interfaces en gehanteerde definities worden (op verzoek) ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.
59. Het PVS en de Bezoekersregeling kan alle diakriten correct weergeven en verwerken.
60. Het PVS en de Bezoekersregeling controleert tijdens het invoeren van velden op verplichte informatie.
61. Opdrachtgever werkt met een centrale ParkeerrechtenDatabase (PrDb). Dit betreft de NPR database
62. Een kenteken waaraan een Parkeerrecht is toegekend, wordt real-time (in principe binnen 10 seconden) opgenomen in de PrDr. Hierdoor kan de parkeerhandhaving nagaan of voor het betreffende kenteken een geldig Parkeerrecht is uitgegeven.
63. Bij aanmelding wordt de sector waarin de Parkeervergunning of Bezoekersvergunning geldig is, gemeld.
64. Indien vertraging optreedt bij verzending van een Parkeerrecht naar de PrDb en de vertraging langer duurt dan 5 minuten wordt er automatisch een push mail/sms bericht naar een nader op te geven adres gestuurd, gevolgd door een automatisch bericht als de vertraging weer verholpen is en alle rechten correct aankomen.
65. Opdrachtnemer zorgt voor een logging van alle – onder de Opdracht - aan de PrDb aangeboden Parkeerrechten met inhoud en tijdstip van aanbieden van het betreffende

⁹ <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/webrichtlijnen>

Parkeerrecht en de terugmelding (bevestiging) vanuit de PrDb. Opdrachtgever krijgt toegang tot deze logbestanden.

6.2 Eisen ten aanzien van Webservices en Webbased

66. Het E-loket en de Bezoekersregeling moeten geschikt zijn voor gebruik en schaalbaar ingericht kunnen worden op mobiele apparaten zoals een tablet of smartphone naast de toegang op een computer.
67. Het E-loket en de Bezoekersregeling worden aangepast aan de look en feel van de gemeente Diemen (conform het huisstijlrichtlijnen van de gemeente; bijlage J, J en K), zodat het vanuit de Gebruiker gezien een geïntegreerd onderdeel is van de gemeentelijke website.
68. Het E-loket en de Bezoekersregeling voldoen aan WCAG 2.1 richtlijnen¹⁰, niveau AAA.
69. De Gebruiker heeft alleen heeft alleen een browser dan wel App (minimaal Android, IOS en Windows) nodig om de geleverde applicatie te kunnen benaderen en gebruiken. Dit geldt dus niet alleen voor de PVS maar ook voor de beheertools.
70. Opdrachtnemer moet een stapsgewijze instructie aanleveren voor de Gebruikers om de app/webapp te kunnen gebruiken. In het geval van een webapp moet er minimaal aandacht zijn op welke wijze een icoontje op het startscherm (minimaal IOS, Android en Windows) geplaatst kan worden.

¹⁰ Web Content Accessibility Guidelines, voor wat betreft de componenten digitale dienstverlening en betalen;
<https://www.digitoegankelijk.nl/>

7 Onderdeel 1 - Eisen aan het PVS

7.1 Gegevensuitwisseling

Opdrachtgever stelt gedurende de Overeenkomst, ten behoeve van de toetsing van het recht op een Parkeervergunning de volgende gegevens beschikbaar:

- a. Een adressenbestand van woningen en niet-woningen die in aanmerking komen voor een Parkeervergunning en of Bezoekersregeling.
- b. De benodigde toestemmingen om via GBA-V dan wel BRP en/of BV BSN bevestigingen te verrichten teneinde het opgegeven woonadres/bedrijfsadres te verifiëren, inclusief afnemersindicatie;
71. Het systeem van de Opdrachtnemer maakt gebruik van DigiD, eIDAS en E-Herkenning om de Aanvrager te identificeren. Het systeem van Opdrachtnemer voert de volgende controles uit:
 - a. voldoet Aanvrager aan de voorwaarden voor verkrijging van een Parkeervergunning;
 - b. juistheid van de gegevens die door de Aanvrager zijn ingediend (via BRP en/of BV BSN, KvK/NHR);
 - c. is er reeds een Bezoekersvergunning afgegeven op het betreffende vestigings- of woonadres.
72. De in het PVS geregistreerde gegevens moeten actueel zijn en uit de bronregistratie te worden overgenomen. Het PVS faciliteert een actieve en actuele check en proactief wijzigen van gegevens door de Opdrachtgever.
73. Vanuit het PVS moet Opdrachtnemer diverse datasets aan leveren aan afnemende systemen, zoals het aanleveren van (wijzigingen in) Parkeerrechten¹¹ aan de PrDb.
74. Alle communicatie met de PrDb wordt vastgelegd in een loggingsbestand.
75. Periodiek, te weten minimaal eens per week voor woonadressen en eens per maand voor bedrijven en instellingen, controleert Opdrachtnemer of de actieve Parkeervergunningen nog rechtmatig verstrekt zijn. Indien dit niet het geval is wordt de vergunning beëindigd en ontvangt de Opdrachtgever hiervan bericht.

7.2 Frontoffice

76. Gebruikers melden zich aan in het E-loket door middel van bijvoorbeeld E-herkenning (bedrijven) en geautoriseerde digitale identificatiemethoden voor toegang tot dienstverlening in het BSN-domein, zoals DigiD (particulieren).
77. Bij het aanmelden moet een check worden uitgevoerd op de leeftijd (minimale leeftijd waarop een auto op naam gezet mag worden) van de persoon op basis van de BRP en/of BV BSN.
78. Als aan de voorwaarden voor inloggen voldaan wordt moet het PVS de eerste keer vragen om een e-mailadres. Het e-mail adres moet worden gecontroleerd door verzending van een mailbericht met een verzoek tot respons. Na toevoeging van de relevante persoonsgegevens uit het BRP en/of BV BSN kan de Gebruiker producten bestellen.
79. Ten behoeve van specifieke doelgroepen – denk bijvoorbeeld aan Aanvragers die niet over een DigiD of e-Herkenning kunnen beschikken - moet het PVS ook een open aanmelding kunnen verwerken en de Aanvrager kunnen voorzien van een mailbericht met een persoonlijke toegangscode te genereren door de Opdrachtgever. Doel hiervan is dat ook deze specifieke doelgroepen real-time producten kunnen afnemen. Wel moeten deze aanvragen achteraf kunnen worden gecontroleerd.

¹¹ Het betreft hier alle parkeerrechten: verleende Parkeervergunningen, RVV ontheffingen en digitale Bezoekersregelingen

80. Het E-loket is gebruiksvriendelijk en nuttig¹². Met gebruiksvriendelijkheid bedoelen we in hoeverre de user interface gemakkelijk te begrijpen en bruikbaar is. De uitwerking van gebruiksvriendelijkheid is meervoudig en draait om:
 - a. Intuïtief: Hoe gemakkelijk is het voor Gebruikers om de taken uit te voeren de eerste keer dat ze de user interface gebruiken?
 - b. Efficiëntie: Zodra Gebruikers de user interface kennen, hoe snel kunnen ze taken uitvoeren?
 - c. Herkenbaarheid: Wanneer Gebruikers terugkeren naar de user interface na een periode van niet gebruik, hoe gemakkelijk kunnen ze de vaardigheid weer oppakken?
 - d. Fouten: Hoeveel fouten worden door Gebruikers van de user interface gemaakt, hoe ernstig zijn deze fouten, en hoe gemakkelijk kunnen deze fouten voorkomen worden?
 - e. Tevredenheid: Hoe prettig is het om de user interface te gebruiken?
81. Met nuttig bedoelen we in hoeverre de user interface de mogelijkheden biedt die de Gebruiker nodig heeft.
82. Bij de aanvraag van een parkeerproduct moet het mogelijk zijn voor de Aanvrager om documenten te kunnen toevoegen/uploaden¹³. Deze functionaliteit moet per product aan te passen zijn.
83. Het E-loket moet voor Gebruikers de mogelijkheid bieden producten toe te voegen, te wijzigen en te beëindigen¹⁴.
84. Het PVS moet in de initiële vulling en configuratie zoveel mogelijk tegemoet komen aan de eisen van de Gebruikers inzake wijze van benaderen en aanspreken van de Gebruiker.
85. Ter ondersteuning van tijdelijke situaties moet het voor de Vergunninghouder mogelijk zijn bij vergunningen een kenteken tijdelijk te vervangen, met een op te geven begindatum en einddatum, waarbij mogelijk een restrictie geldt op de lengte van de periode en het aantal keer per jaar dat van deze mogelijkheid gebruik gemaakt kan worden. Deze restricties zijn per vergunningtype in te stellen door de Opdrachtgever.
86. Het E-loket is in staat om de aanvraag van een Parkeervergunning real-time te toetsen en te verlenen conform de regelgeving vastgelegd in de parkeerverordening en het besluit uitgifte Parkeervergunningen. Dit impliceert automatische¹⁵ verlening/weigering van het parkeerproduct op basis van de ingeregelde rekenregels en criteria (beschrijving beslisboom op basis van het vigerende aanwijsbesluit en uitvoeringsbesluit betaald parkeren) incl. correspondentie en registratie.
87. Het E-loket biedt de mogelijkheid om de status te zien van het product met minimaal het onderscheid tussen aangevraagd, geweigerd, wachtlijst (inclusief positie op de wachtlijst), ingetrokken en verleend.
88. Het E-loket biedt de mogelijkheid om de verleende actieve parkeerproducten te zien inclusief de mogelijke acties die voor deze producten kunnen worden uitgevoerd.
89. Het E-loket biedt aan de Gebruiker de mogelijkheid om kentekenwijzigingen door te voeren. Daarbij moet het mogelijk zijn een wijziging door te voeren die ofwel direct actief zijn of in de toekomst actief worden. Het aantal kentekenwijzigingen is per jaar te maximaliseren.
90. De Gebruiker krijgt een bericht ter bevestiging op het door hem opgegeven e-mailadres wanneer de status van (één van) zijn product(en) is gewijzigd.
91. Als van een parkeerproductsoort het maximum aantal is uitgegeven, dan wordt iedere volgende aanvraag automatisch met datum van aanmelding op een wachtlijst geplaatst. Dit wordt direct terug gemeld aan de Aanvrager. Wijzigingen in de positie op de wachtlijst worden direct gemeld aan de Aanvrager.

¹² Zie ook: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

¹³ Minimaal moeten de extensies .jpg en pdf worden geaccepteerd

¹⁴ Bij beëindigen moet wel bevestigd worden door de Gebruiker dat de beëindiging correct is

¹⁵ Automatisch in de zin van: zonder tussenkomst van de mens

92. Bij inloggen krijgt een Aanvrager alleen die vergunningen te zien waarop de Aanvrager in principe recht kan hebben.
93. Indien een Parkeervergunning is gekozen waarop de Aanvrager in principe recht kan hebben, ontvangt de Aanvrager, na betaling, digitaal een toekenningsbesluit. Indien een Parkeervergunning niet kan worden toegekend, ontvangt de Aanvrager digitaal een gemotiveerd afwijzingsbesluit (op basis waarvan aanvrager bezwaar kan indienen bij de gemeente).
94. Een zakelijke klant kan zowel een factuuradres als een vestigingsadres aangeven, waarbij het vestigingsadres leidend is voor de bepaling van het Parkeerrecht.
95. Bij de aanvraag van een Parkeervergunning kan de ingangsdatum worden gekozen (default: per direct). Een latere ingangsdatum dan per direct heeft geen effect op het betalingsmoment. De betaling wordt bij aanvraag voldaan.
96. Het moet mogelijk zijn om bij specifieke type parkeerproducten ook de einddatum vrij instelbaar te maken.
97. Als een transactie in het PVS, inclusief betaling, niet binnen 45 minuten wordt afgerond, dan zal de informatie gerelateerd aan deze transactie worden verwijderd uit het PVS en ontvangt Aanvrager een bericht hierover.
98. Voor vergunningen waarvoor de betaling separaat verloopt en de registratie ervan langere tijd na starten van de aanvraag plaatsvindt (bedrijfsvergunningen) blijft de transactie openstaan tot het moment dat deze door de backofficemedewerker afgebroken, dan wel voltooid wordt.
99. Het PVS zorgt voor een automatische statuswijziging van een Parkeervergunning op basis van betaalfunctionaliteit (geldig/niet geldig).
100. Binnen het PVS heeft Opdrachtgever inzicht in internetbetalingen en gevolgen voor vergunningstatus.
101. Betaling is minimaal mogelijk middels iDeal betaalfunctionaliteit en Creditcard, gebruik makend van het betaalplatform van Opdrachtnemer.
102. Het PVS kan omgaan met meerdere kentekens per Vergunninghouder (zie ook paragraaf 7.4).
103. De gebruikersinterface biedt functionaliteit waarmee Opdrachtgever zelf kan inregelen welke criteria gelden en welke vragen (FAQ) en antwoorden worden weergegeven.

7.3 Eisen ten aanzien van algemene functionaliteit PVS

104. Het PVS biedt de mogelijkheid om correspondentie zowel als (papieren) brief als middels e-mail uitvoer te verzorgen.
105. Het PVS biedt de mogelijkheid om gegenereerde correspondentie te bewaren en te archiveren ongeacht de wijze waarop deze correspondentie verzonden is.
106. Het is mogelijk om Parkeervergunningen te verstrekken op buitenlandse kentekens. Houdercontrole vindt plaats door verplicht uploaden van bewijs. Dit kan achteraf - steekproefsgewijs of altijd – door Opdrachtgever op juistheid worden gecontroleerd. De intensiteit van de controles is door Opdrachtgever instelbaar, bij steekproefsgewijze controle genereert het PVS random te controleren vergunningen.
107. De workflow-component van het PVS dient door de gemeente zelf ingeregeld te kunnen worden en is gebruiksvriendelijk (zie ook eis 79 inzake de definiëring van gebruiksvriendelijkheid).
108. Het PVS biedt een module voor het geografisch en administratief bijhouden van parkeerzones en -tarieven.
109. Uitzonderingen die gemaakt worden door Opdrachtgever (bijvoorbeeld bij toepassing van een hardheidsclausule) mogen het PVS niet vervuilen. Na besluitvorming is er geen sprake meer van een uitzondering (zie ook eis 52). Opdrachtgever kan zelf per uitzonderingssituatie kiezen of de uitzondering wel of niet periodiek is en of deze persoons-, bedrijfs- of adresgebonden is.

110. Alle verwijderde records/documenten kunnen tot 45 dagen na verwijdering worden teruggehaald en teruggezet. De handelingen die voor terugplaatsing worden verricht zijn gestandaardiseerd en nemen maximaal 15 minuten in beslag.
111. In het PVS is de historie van uitgevoerde mutaties raadpleegbaar door daartoe geautoriseerde medewerkers.
112. De voorgestelde oplossing is volledig Nederlandstalig en Engelstalig. Dit geldt voor schermen en helpteksten. Documentatie en trainingsmateriaal mag enkel Nederlandstalig zijn.
113. Bij een eventuele (tussentijdse) ontbinding van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan dataconversie ten behoeve van een nieuw PVS. en werkzaamheden in dit kader vallen onder de hiervoor op te geven vergoeding in het Prijsformulier.
114. Een toegekende Parkeervergunning wordt geregistreerd op datum en afgiftetijdstip (uren, minuten).
115. Inrichting van de vergunningadministratie, incl. de tarieven, is conform de vigerende Parkeerverordening en de nadere voorschriften van de gemeente. Zie voor het Aanwijs- en uitwerkingsbesluit: <http://www.overheid.nl/>
116. De Backoffice biedt de mogelijkheid de regelgeving vast te leggen en te beheren, zodat het PVS geautomatiseerd kan beslissen op aanvragen. Het PVS controleert tijdens het invoeren een aantal gegevens en signaleert mogelijke conflicten met toekenningregels. De beslis - en bedrijfsregels (validatieregels) worden door de Opdrachtgever vastgelegd en ondersteunen zoveel mogelijk de invoercontrole.
117. De Backoffice bevat rekenfunctionaliteit om mutaties in bedragen als gevolg van restitutie of andere redenen te kunnen bepalen.
118. Als om technische redenen (of anderszins) controle op de rechtsgeldigheid (BRP/RDW) niet heeft plaatsgevonden, dan moet de aanvraag wel afgehandeld worden (inclusief betalen), maar wordt de aanvraag automatisch om de zoveel tijd aangeboden aan de stagnerende systemen. De Aanvrager krijgt een mail dat zijn aanvraag voorlopig is toegekend. Zodra de checks succesvol hebben plaatsgevonden wordt de definitieve bevestigingsmail verstuurd. Als niet aan de voorwaarden wordt voldaan, dan zal een gemotiveerde afwijzing, incl. restitutie, plaatsvinden.
119. Als een offline check na diverse pogingen nog niet tot een besluit geleid heeft dan moet er een alert gegenereerd worden, waarvan de bestemming een door de Opdrachtgever op te geven emailadres of takenlijst is.
120. Het PVS moet toestaan dat op één adres zowel een inwoner gehuisvest, als een bedrijf gevestigd kan zijn.
121. De Backoffice biedt de mogelijkheid om bij niet betaling of wanneer aan andere voorwaarden niet voldaan is (bij toetsing) de Parkeervergunning te beëindigen.
122. De Backoffice biedt de mogelijkheid om een wachtlijst te kunnen inrichten per product (zie ook eis 91).
123. De Backoffice biedt de mogelijkheid om een wachtlijst te kunnen inrichten bij een zone of gebied.
124. De Backoffice biedt de mogelijkheid aan medewerkers om achteraf te kunnen toetsen op verlening van de producten conform de gestelde voorwaarden: o.a. betaling en bijvoegen (upload) van relevante bewijsstukken.
125. Als gevolg van de koppeling met het BRP en/of PV BSN detecteert het PVS automatisch, zonder menselijke tussenkomst, verhuizingen naar buiten Diemen of een situatie van overliden. In deze gevallen kan het betrokken Parkeerrecht direct worden beëindigd, of wordt een – door Opdrachtgever instelbare - overgangstermijn aangeboden. Dergelijke situaties leiden tot een melding in de Backoffice, waarna Vergunninghouder of direct betrokkene hiervan direct op de hoogte gesteld kan worden per brief/email.
126. Bij verhuizingen binnen Diemen geeft het PVS een melding op basis van het BRP en/of PV BSN op de signaleringslijst.

127. Binnen het PVS wordt een restitutieregeling geïmplementeerd conform de gemeentelijke besluiten en verordeningen. Opdrachtgever kan deze regeling aanpassen als de geldende besluiten gewijzigd worden.
128. Bij opzegging ontvangt de Aanvrager/Vergunninghouder een beëindigingsbesluit en, als het bedrag boven een in te stellen minimum uitkomt, kan restitutie plaatsvinden van het resterende vergunningbedrag gerelateerd aan de nog niet verstreken periode. Het PVS kan de hoogte van het restitutiebedrag berekenen en een melding automatisch aanmaken voor het restitueren naar de door de Vergunninghouder opgegeven bankrekening.
129. Bij vergunningen die automatisch verlengen ontvangt de Gebruiker een digitale factuur met verschillende betalingsopties. De betaling kan direct via een van de betaal mogelijkheden: factuur, Ideal en creditcard plaatsvinden.
130. Bij automatische verlenging ontvangt de Vergunninghouder tijdig een verzoek tot verlenging met betaal mogelijkheid. Wanneer er voor het verstrijken van de termijn waarbinnen betaald moet worden geen betaling heeft plaatsgevonden dan zal de Parkeervergunning worden beëindigd en het bijbehorende kenteken zal uit de PrDb worden verwijderd. Hiervan zal via e-mail melding wordt gedaan aan de Vergunninghouder.
131. Een Parkeervergunning die is beëindigd omdat betaling uitbleef (pro, blijft een instelbare periode (bijv 14 dagen) in het PVS bestaan, zodat bij latere betaling de Parkeervergunning geactiveerd kan worden zonder dat een nieuwe aanvraag nodig is.
132. Batchgewijze mailingen moeten kunnen worden verstuurd naar Vergunninghouders, waarbij door Opdrachtgever vrij instelbare filters kunnen worden toegepast.
133. Het PVS bevat door Opdrachtgever aangeleverde templates voor elke voorkomende mailing.
134. Het PVS biedt de mogelijkheid om per type Parkeervergunning alle (bijna) aflopende vergunningen in 1 batch te kunnen verlengen inclusief bijbehorende financiële transacties.
135. Een geautoriseerde medewerker van de gemeente (KCC, vergunningen, Parkeren of financiën) kan voor alle parkeerproducten de relevante informatie inzien en ook statusinformatie over lopende aanvragen bekijken.
136. Een medewerker met de juiste autorisatie kan handmatig wijzigingen aanbrengen, bijvoorbeeld in het geval van foutieve invoer.
137. Alle communicatie met de klant moet door de Opdrachtgever worden goedgekeurd. (op basis van standards) Communicatie verloopt op basis van de huisstijl van de gemeente.

7.4 Eisen per type Parkeervergunning

138. Vergunningen worden in principe verstrekt op kenteken, behalve de Bezoekersvergunning, maar het PVS moet de mogelijkheid bieden voor bepaalde doelgroepen om ook een Parkeervergunning te verlenen zonder kenteken, bijvoorbeeld vergunningen op naam.
139. Per type Parkeervergunning moet in ieder geval aangegeven/uitgevoerd/berekend kunnen worden:
 - a. De ingangsdatum vanaf welk moment de Parkeervergunning kan worden aangevraagd;
 - b. De einddatum tot welk moment de Parkeervergunning kan worden aangevraagd;
 - c. Wie recht heeft op een Parkeervergunning van dit type;
 - d. Of, en zo ja welke, bewijsdocumenten aangeleverd moeten worden;
 - e. Voor welke gebieden en / of zones de Parkeervergunning geldig is;
 - f. Op welke dagen/tijden de Parkeervergunning geldig is;
 - g. Of er sprake is van automatische verlenging en, zo ja, per welke datum en voor welke periode;
 - h. Of er sprake is van een vaste begin- en einddatum of dat een begindatum kan worden aangegeven, waarna de einddatum automatisch bepaald wordt of dat begin- en einddatum vrij kunnen worden ingegeven;
 - i. Of, en zo ja welke opzegtermijn er wordt toegepast

- j. Of een Parkeervergunning door de Vergunninghouder kan worden beëindigd
 - k. Of er sprake is van restitutie bij opzegging en, zo ja, volgens welke formule;
 - l. Wat het maximum aantal vergunningen is dat van dit type op een adres of per klant kan worden uitgegeven. Bij de aanvraag van meer dan 2 vergunningen op 1 huisadres moet het PVS een melding geven in verband met mogelijk misbruik;
 - m. Wat het maximum aantal kentekens is wat mag worden opgegeven, Alle toegekende kentekens van de bewoners moeten getoetst zijn;
 - n. Wat het maximum aantal kentekens is dat gelijktijdig actief mag zijn;
 - o. Wat het maximum aantal vergunningen is dat van dit type kan worden uitgegeven;
 - p. Of een vignet is gekoppeld aan de Parkeervergunning en zo ja met welke eigenschappen (nummer, borgbetaling en restitutie)
 - q. Dat er voor dat type Parkeervergunning een wachtlijst wordt aangelegd;
 - r. Dat er een vervolgacties moet worden gegenereerd in de vorm van een mailbericht om andere (interne gemeentelijke) betrokkenen te informeren. Denk hierbij aan verificatie van ge-uploade documenten, een schouw op locatie of het plaatsen van borden behorende bij een aanvraag voor een vergunning.
140. De Backoffice bevat een tarievenmatrix (tarieven en leges) waarin per vergunningtype is vastgelegd wat de prijs is van aanvragen, van verlengen en van het doorvoeren van mutaties op de vergunningen.
141. De Backoffice biedt de mogelijkheid om bij de inrichting van een type Parkeervergunning te kunnen switchen van een real-time verlening van het product naar niet real-time verlening product en omgekeerd. Bij real-time verlening van het product kan de eventuele nadere toetsing achteraf plaatsvinden, bij niet real-time verlening vindt de nadere toetsing voor verlening plaats.

7.5 Eisen ten aanzien van dataconversie

Het actuele bestand van Parkeervergunningen en -onthefingen welke binnen het huidige PVS wordt bijgehouden moet op moment van in productie name (IPN) van het PVS geconverteerd worden naar het PVS.

- 142. Opdrachtnemer levert binnen 2 weken na opdrachtverlening een definitief conversieplan aan, op basis van het bij de offerte aangeleverde concept conversieplan, verrekt met verkregen informatie en onderzoek na gunning. Dit conversieplan vereist de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever voordat overgegaan mag worden tot conversie en dataschoning.
- 143. Opdrachtnemer verzorgt volledige conversie en dataschoning.
- 144. De conversie betreft minimaal de periode van het lopende jaar waarin de conversie plaatsvindt en 12 maanden voorafgaand aan deze periode.
- 145. De Opdrachtnemer zal bijdragen aan het zo adequaat mogelijk omzetten van de gegevens van bestaande Vergunninghouders naar het nieuwe PVS. Bij aanvang van het traject zal daarbij een nauwkeurige planning worden gemaakt, incl. een inschatting van de benodigde capaciteit vanuit de gemeentelijke organisatie.

8 Onderdeel 2 - Eisen aan de Bezoekersregeling

Om Bezoekersregeling is de uitwerking van de Bezoekersvergunning. Deze wordt via het PVS aangevraagd.

146. Om gebruik te kunnen maken van de Bezoekersregeling meldt de inwoner zich op de standaardwijze bij het E-loket en vraagt daar een Bezoekersvergunning aan. Hier vindt een check plaats of bij het genoemde adres een Bezoekersregeling hoort en, zo ja, voor welk gebied. Per adres kan slechts één Bezoekersvergunning worden afgesloten.
147. Indien een Bezoekersvergunning is verleend, ontvangt de Aanvrager inloggegevens voor een (web)app waarmee de gevraagde functionaliteit gerealiseerd wordt.
148. Een houder van een Bezoekersvergunning krijgt de mogelijkheid om nieuwe inloggegevens te (laten) genereren indien hij dit wenst.
149. Opdrachtnemer verzorgt de uitgifte en registratie van het saldo parkeeruren dat aan de Bezoekersvergunning gekoppeld is.
150. Binnen de Bezoekersregeling kan Opdrachtgever bepalen dat houders van de Bezoekersvergunning periodiek (vrij instelbaar door Opdrachtgever¹⁶) een basissaldo uren ontvangen (tegen 0-tarief). Deze uren worden altijd eerst verbruikt voor eventueel bijgekocht saldo. Eventueel overblijvend saldo van dit basissaldo aan het eind van de periode waarvan het saldo wordt verstrekt het kalenderjaar vervalt automatisch.
151. De houdbaarheid van het bijgekochte saldo is onbeperkt, de houder van een Bezoekersvergunning kan het saldo binnen de (web)app verhogen door saldo bij te kopen, waarbij het maximale saldo door Opdrachtgever gelimiteerd kan worden.
152. Indien de Bezoekersvergunning beëindigd wordt moet het eventueel niet verbruikte bijgekochte saldo (dus niet het basissaldo met 0-tarief) gerestitueerd worden door Opdrachtnemer, op eerste verzoek van de Bezoekersvergunninghouder, waarbij Bezoekersvergunninghouder aangeeft naar welk bankrekeningnummer gerestitueerd mag worden.
153. Opdrachtgever bepaalt per doelgroep (zie par. 8.1) wat het basissaldo is en wat het tarief is waarvoor Bezoekersvergunninghouders binnen een specifieke doelgroep saldo kunnen bijkopen.
154. Bijkopen van saldo vindt plaats via de Bezoekersregeling (web-app) en de daaraan verbonden betaalfaciliteit (iDeal en creditcard). Er kunnen minimaal 4 verschillende tranches worden ingericht voor het (bij)kopen van saldo (bijvoorbeeld € 5,- € 10,- € 20,- € 50,-).
155. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, ten behoeve van de telefonische Bezoekersregeling, via de Backofficemedewerkers het aankopen van een parkeertegoed kan plaatsvinden.
 - a. De betaling wordt geregistreerd in het PVS;
 - b. Het PVS genereert een factuur waarmee de Bezoekersvergunninghouder aan haar betaalverplichting kan voldoen;
 - c. Na het voldoen van de betaalverplichting worden het aangeschafte parkeertegoed vrijgegeven.
156. Indien de verantwoordelijkheid van de financiële geldstromen bij de Opdrachtgever blijft (zie hoofdstuk 9) moet stap 155.c uitgevoerd kunnen worden door de Backofficemedewerker. De uitwerking van de Bezoekersregeling vindt plaats via het aan- en afmelden van de kentekens van de bezoeker(s) in een database. De uitwerking hiervan is meervoudig:
157. De houder van een Bezoekersvergunning ontvangt een login (user-id en wachtwoord) voor een website of (web)app waar hij het kenteken van bezoeker(s) kan aan- en afmelden.

¹⁶ Opdrachtgever is vrij in het bepalen van het basissaldo, het configureren hiervan wordt in principe overgelaten aan Opdrachtnemer. Op dit moment kent de gemeente een basissaldo van 100 uur per jaar, verstrekt in tranches van 25 uur per kwartaal..

158. De houder van een Bezoekersvergunning kan door gebruikmaking van een pincode het kenteken van bezoeker(s) 24 uur per dag, 365 dagen per jaar aan- en afmelden via de telefoon. Opdrachtnemer zorgt voor bemensing van de telefooncentrale of voor een Interactive Voiceresponse systeem waarmee de aan- en afmeldingen worden geregistreerd, waarbij maatregelen genomen zijn om misbruik van de Bezoekersregeling te voorkomen. Telefonisch aan- en afmelden mag hooguit tegen het lokale beltarief plaatsvinden¹⁷.
159. De houder van een Bezoekersvergunning kan het kenteken van bezoeker(s) aan- en afmelden via een separate (web)app op een smartphone (ten minste voor de platforms iOS, Android en Windows), zonder extra kosten.
160. De houder van een Bezoekersvergunning kan het kenteken van bezoeker(s) aan- en afmelden via SMS zonder extra kosten.
161. Afmelden via een andere methode of ander kanaal dan waarmee aangemeld is, is te allen tijde mogelijk.
162. Het aantal kentekens dat tegelijkertijd aangemeld kan zijn is instelbaar (tussen 1 en 25 of onbeperkt) en kan variëren per doelgroep en deelgebied.
163. Het is mogelijk om buitenlandse kentekens te registreren via de Bezoekersregeling.
164. De houder van een Bezoekersvergunning kan binnen de website en de (web)app 'favorieten' beheren, zoals kentekens van weerkerende bezoeker(s) of telefoonnummers.
165. Binnen de (web)app en op de website is – minimaal binnen één (1) jaar na opdrachtverlening - een taalkeuze mogelijk, waarbij ten minste Nederlands en Engels ondersteund wordt, ook telefonisch moet (vanaf opdrachtverlening) communicatie in ten minste Nederlands en Engels mogelijk te zijn.
166. Aanmelden voor een in de toekomst liggend tijdstip is mogelijk, ten minste tot een week vooruit, ook tijdens een lopende parkeeractie op hetzelfde kenteken. De Gebruiker heeft de mogelijkheid om een eindtijd vast te leggen, mits deze eindtijd niet verder ligt dan op het einde van de reguleringsstijd van de betreffende dag.
167. Indien de ingegeven eindtijd het aanwezige saldo overstijgt wordt hiervan een melding gegeven en wordt de eindtijd beperkt tot de uiterste tijd waarvoor nog saldo aanwezig is.
168. Een bezoekersactie waarbij vooraf geen eindtijd is vastgesteld wordt afgebroken wanneer het saldo verlopen is. De Gebruiker ontvangt daarvan realtime een melding.
169. Wijzigingen in de Bezoekersregeling zijn in de toekomst te agenderen, zodat deze vooraf instelbaar zijn en ingaan op het door Opdrachtgever geplande moment.
170. De houder van een Bezoekersvergunning krijgt als enige inzicht in het resterende saldo, dit gebeurt ten minste als de houder een kenteken aanmeldt via een van de beschikbare kanalen.
171. De houder van een Bezoekersvergunning kan voor het lopende kalenderjaar en ten minste twee vergunning-jaren terug – voor zover houder toen een Bezoekersvergunning had - een transactieoverzicht opvragen met daarin datum, begintijd, eindtijd en kenteken¹⁸ waarmee gebruik gemaakt is van de Bezoekersregeling van de betreffende houder en de eventuele oplaadtransacties. De gegevens zijn in pdf-vorm of een CSV-bestand op te vragen.
172. Afwaardering van het saldo vindt alleen plaats tijdens de in betreffende zone geldende Reguleringsstijden.

¹⁷ Opdrachtgever kan jaarlijks besluiten om (bijvoorbeeld als het gebruik minimaal is) af te zien van het telefonisch aan- en afmelden.

¹⁸ In de eerste 13 weken na aanmelding van een kenteken wordt dit kenteken zichtbaar weergegeven bij de transactie in de historie van de houder van de bezoekersvergunning. Na deze periode wordt het kenteken onherkenbaar gepresenteerd. De in de (web)app door vergunninghouder bewaarde kentekens van terugkerende bezoekers moeten wel bewaard te blijven in het 'adresboekje'.

8.1 Doelgroepen voor gebruik digitale Bezoekersregeling

173. Naast gebruik van de Bezoekersregeling door bewoners zal Opdrachtgever de Bezoekersregeling ook toepassen voor bedrijven en instellingen, mantelzorgers, Opdrachtnemer richt de Bezoekersregeling zodanig in dat aan het volgende wordt voldaan.
174. Binnen de Bezoekersregeling kunnen ten minste de volgende doelgroepen worden onderscheiden:
 - a. bewoners;
 - b. mantelzorgers;
 - c. instellingen (niet-commercieel)
 - d. instellingen (met bijzondere maatschappelijke betekenis)
175. Voor elke doelgroep is afzonderlijk instelbaar:
 - a. maximum aan te kopen tegoed per periode, hier gedefinieerd als een periode van 3, 6 of 12 maanden vanaf aanvang gebruik, per Bezoekersvergunninghouder;
 - b. het tegen 0-tarief verstrekt basissaldo uren;
 - c. tarief per geparkeerde minuut;
 - d. maximum aantal tegelijk aangemelde kentekens (bij mantelzorg bijvoorbeeld 1).
176. Een Bezoekersregeling voor instellingen werkt identiek aan die voor bewoners.
177. Een Bezoekersvergunning voor mantelzorgbehoevenden moet aangevraagd kunnen worden via het E-loket van Opdrachtnemer. De toetsing voor mantelzorgbehoevenden vindt plaats door controle vanuit Opdrachtgever (of namens Opdrachtgever aangewezen derde) ten aanzien van de aanvraag en vastgestelde zorgbehoefte. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over een aanvraag voor een Bezoekersvergunning voor mantelzorgbehoevenden. Op basis van de aanvraag vindt de toetsing bij Opdrachtgever plaats. Bij afwijzing informeert Opdrachtgever de Aanvrager, bij toekenning informeert Opdrachtnemer de Aanvrager over de toekenning.

8.2 Mogelijkheid tot uitgeven van machtigingen

178. De houder van een Bezoekersvergunning kan – bijvoorbeeld ten behoeve van mantelzorg - zijn (regelmatige) bezoeker machtigen om zelf een aan- en afmelding te doen – via de webapplicatie of bijvoorbeeld een andere app - en kan deze machtiging ook weer worden intrekken of het toegekende saldo verhogen of verlagen.
179. In de Bezoekersregeling kan de houder van de Bezoekersvergunning een deel van zijn saldo toekennen aan een (regelmatige) bezoeker. Deze bezoeker ontvangt een e-mail met daarin instructies, inloggegevens en wachtwoord hoe hij gebruik kan maken van dit saldo.
180. De houder van de Bezoekersvergunning kan te allen tijde inzien hoelang en wanneer de bezoeker gebruik heeft gemaakt van zijn machtiging.

9 Financiële administratie en geldstromen

9.1 Vergoedingen aan de Opdrachtnemer

181. Per kwartaal – vooraf - moet de door de Opdrachtnemer berekende vergoeding worden gefactureerd aan Opdrachtgever. Elk Jaar, achteraf, ontvangt de Opdrachtgever een gespecificeerde eindafrekening waarin de verrekenbare hoeveelheden zijn aangegeven. Aan de facturatie worden de volgende eisen gesteld:
182. Door de Opdrachtgever separaat opgedragen meerwerk (adaptief onderhoud) wordt berekend binnen 2 maanden na uitvoering. Diensten die na deze termijn niet zijn berekend, worden geacht kosteloos te zijn geleverd.
183. De factuur is ten minste voorzien van de volgende specificaties:
 - a. Periode waarop de factuur betrekking heeft;
 - b. Specificatie conform posities in prijsopgave;
 - c. Uitgevoerd meerwerk gespecificeerd;
 - d. Verplichtingsnummer gemeente.

9.2 Administratie en boekhouding

In de basis opdracht gaat Opdrachtgever er van uit dat zij de gelden behorend bij deze opdracht op haar rekening worden gestort. In paragraaf 9.3 wordt gevraagd de optie om ook deze werkzaamheden bij Opdrachtnemer onder te brengen uit te werken.

184. Opdrachtnemer zorgt in samenwerking met Opdrachtgever ervoor dat koppelingen iDeal betalingen met de bankrekening van Opdrachtgever tot stand komen.
185. Opdrachtnemer voert van de uitvoering van zijn Opdracht een betrouwbare administratie van alle door hem uitgevoerde werkzaamheden die betrekking hebben op aan de Opdrachtgever toebehorende gelden en gegevens.
186. De eisen die worden gesteld aan de te voeren administratie zijn:
 - a. De administratie moet zodanig zijn ingericht dat adequaat beheer mogelijk is;
 - b. De administratie is te allen tijde toegankelijk voor een door de Opdrachtgever gemachtigde persoon;
 - c. Opdrachtnemer draagt gedurende de uitvoering van de Opdracht zorg voor de archivering van de gevoerde administratie. Binnen 2 maanden na beëindiging van de Opdracht of binnen 2 maanden na het eerste verzoek draagt Opdrachtnemer de volledige administratie (op papier en in een digitaal formaat dat leesbaar en te bewerken is in een gangbaar administratief bestandsformaat) over aan Opdrachtgever;
 - d. Alle informatie aangaande de Opdracht is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal hiertoe op eerste verzoek alle relevante informatie daarbij ook de originele Logboeken en/of transactiebestanden overdragen aan Opdrachtgever. Betreffende informatie wordt tevens in een gangbaar digitaal formaat (MS Office) beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer is slechts toegestaan de gegevens van Opdrachtgever te gebruiken voor het verzorgen van de gewenste/vereiste rapportages. Het is Opdrachtnemer niet, zonder uitdrukkelijke en voorafgaande schriftelijke toestemming, toegestaan deze gegevens voor zichzelf te gebruiken of aan derden, al dan niet in geanonimiseerde vorm te verstrekken;
 - e. Opdrachtnemer levert jaarlijks, binnen twee maanden na afloop van het boekjaar, een goedkeuring aan van een onafhankelijke registeraccountant waarin verklaard wordt dat de door Opdrachtnemer gevoerde administratie deugdelijk is en de verantwoording van de rapportages omtrent de aan Opdrachtgever toebehorende gelden juist en volledig is. Minimaal wordt van de volgende onderdelen een goedkeuring afgegeven:
 - i. De administratie van ingezamelde parkeergelden.

- ii. De administratie van geregistreerde Parkeerrechten.
- iii. De aan de Opdrachtgever gerapporteerde en gefactureerde aantallen en bedragen juist en volledig zijn.

9.3 Optie financiële ontzorging administratie en boekhouding (verwerking van de betalingen)

De Opdrachtgever wenst inzage te krijgen in de mogelijkheden die de Opdrachtnemer heeft om Opdrachtgever volledig te ontzorgen op het gebied van de financiële afwikkelingen behorend bij de functionaliteit uitgevraagd in dit PvE.

Opdrachtnemer wordt gevraagd een aanbieding bij de inschrijving toe te voegen inclusief opgave van kosten gedurende de hele looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtgever zal deze aanbieding afwegen tegen de mogelijkheid om het in de eigen organisatie af te handelen.

Opdrachtgever zorgt ervoor dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Opdracht middels de vereiste publiekrechtelijke besluiten mandaat wordt verleend om namens Opdrachtgever Parkeerbelasting te innen.

Indien Inschrijver een aanbieding voor deze ontzorging wil doen moet deze minimaal aan onderstaande eisen voldoen:

- 187. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afwikkeling van geldstromen (inkomsten/uitgaven) van het PVS en de Bezoekersregeling.
- 188. Opdrachtnemer houdt ten behoeve van de parkeergelden van Opdrachtgever een bankrekening aan waarbij het uitgangspunt is dat de verwerking van de parkeergelden binnen de grenzen van de wet Financiering Decentrale Overheden (FiDO) zullen worden uitgevoerd¹⁹.
- 189. Met betrekking tot gelden die binnenkomen op de rekening van Opdrachtnemer of uitgegeven worden vanuit deze rekening²⁰ geldt dat Opdrachtgever maandelijks (uiterlijk 30 dagen na de kalendermaand) een specificatie ontvangt van de door de Opdrachtnemer af te dragen gelden. Deze specificatie bevat ten minste de volgende informatie:
 - a. Datum;
 - b. Maand en jaar van de betreffende periode.
 - c. Het betreffende bedrag wordt binnen 5 werkdagen na rapportagedatum op een door Opdrachtgever vermelde bankrekening bijgeschreven.
- 190. Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer een borgstelling in de vorm van een bankgarantie ten bedrage van 25% van de begrote jaarlijkse af te dragen inkomsten uit de Parkeervergunningen en Bezoekersregeling, waarmee Opdrachtgever de zekerheid krijgt dat de zakelijke borg alle financiële verplichtingen van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever betaalbaar zal stellen op eerste verzoek van Opdrachtgever. Dit gebeurt onder, of in samenhang met de Opdracht, daarbij inbegrepen maar niet beperkt tot door Opdrachtnemer geïnde Parkeerbelastingen, rente, kosten, vergoedingen of anderszins.
- 191. De eis voor een borgsom vervalt, indien Opdrachtgever gebruik maakt van een rekening derdengelden voor verwerking van betalingen voor Opdrachtgever.

¹⁹ Dit impliceert o.a. dat gelden enkel (tijdelijk) mogen worden gestald bij een bank in een lidstaat welke behoort tot de EER (Europese Economische Ruimte), waarbij de lidstaat zelf minimaal de AA-rating heeft en de bank in die betreffende lidstaat minimaal de A-rating heeft (voor gestalde gelden met een looptijd <3 maanden; bij een looptijd > 3 maanden geldt een minimale rating van AA-minus).

²⁰ Uitgaven betreft restitutie van – door Vergunninghouder – aangekocht saldo dat bij beëindiging van de Bezoekersregeling teruggestort moet worden.

10 Rapportage en monitoring PVS en Bezoekersregeling

10.1 Algemeen

192. De geboden oplossing moet alle handelingen loggen die Gebruikers binnen het PVS verrichten. Ook de handelingen door Burgers in het E-loket (b.v. wijzigen kentekens moeten worden gelogd).
193. Indien Opdrachtgever in het kader van WOB verzoeken en AVG verzoeken conform artikel 13 t/m 22 op korte termijn bepaalde informatie ten aanzien van het parkeerbeheer nodig heeft vanuit Opdrachtnemer, geeft Opdrachtnemer hieraan zijn optimale medewerking om correcte gegevens te verstrekken in het daarvoor afgesproken tijdsbestek.

10.2 Jaarcijfers

194. De jaarrapportage betreft een kalenderjaar. De in de jaarrapportage getoonde cijfers zijn blijkens een accountantscontrole getoetst op juistheid en volledigheid.
195. De jaarrapportage met controleverklaring is beschikbaar uiterlijk op de 1^{ste} dag van de maand maart van het volgende Jaar. Het staat Opdrachtgever vrij om zelf ook een accountant opdracht te geven om controle uit te voeren op de rapportage. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen nadere afspraken maken over de te volgen procedure rond de accountantscontrole.

10.3 Eisen ten aanzien van rapportages PVS

196. Het PVS bevat minimaal de volgende standaard rapportage:
 - a. geweigerde en verleende vergunningaanvragen naar type, gebied/wijk/buurt en tijdvak;
 - b. aantallen vergunningen, per soort, per datum, per aanvraagkanaal, per status etc.;
 - c. financiële overzichten (ook in combinatie met vergunningen);
 - d. aantallen vergunningen per adres, per zone, per medewerker.
197. Het PVS stelt data beschikbaar van:
 - a. Een overzicht van alle in het PVS opgenomen adressen (woningen en niet-woningen) met daarbij de toegekende rechten (aanvraagmogelijkheden) zoals bijvoorbeeld: 1ste, 2de, bewonersvergunning; POET-verplichting; recht op een Bezoekersvergunning.
 - b. Deze data kan openbaar op een inzichtelijke wijze worden gepresenteerd, benaderd en opgevraagd (bijvoorbeeld in de vorm van een lijst of opvraagbaar per ingegeven adres)
198. Het PVS kan gegevens presenteren in de gemeentelijke omgeving (bijvoorbeeld Cognos of Qlikview)
199. Opdrachtnemer levert en verzorgt een standaard open API ten behoeve van de koppeling met BI-systemen, minimaal stelt deze API de in eis 202 en 208.

10.4 Managementinformatie & Rapportages PVS

200. Het PVS biedt de mogelijkheid om zowel online als ad hoc rapportages aan te vragen. Het PVS levert actief de data die nodig zijn om vooraf gedefinieerde verantwoordingsrapportages te genereren. De records bevatten geen persoonsgegevens. Het gaat daarbij om de volgende gegevens per type vergunning:
 - a. het aantal vergunningen dat is uitgegeven;
 - b. het aantal vergunningen op wachtlijsten (met gemiddelde wachttijd) ;
 - c. het aantal vergunningen dat is aangevraagd en in behandeling;
 - d. aantal actieve vergunningen;
 - e. aantal nieuwe aanvragen;
 - f. aantal nieuwe uitgiftes;

- g. aantal aanmeldingen waarbij tussen moment van betaling en van toekenning (of aanwijzing) een periode zit van twee werkdagen of meer;
 - h. aantal intrekkingen;
 - i. aantal mutaties (bijv. vanwege kenteken);
 - j. maximum aantal uit te geven;
 - k. aantal uitgegeven actieve vergunningen op einde van de maand;
 - l. aantal geweigerde aanvragen incl. reden (wachttijdstip, niet voldoen aan voorwaarden, onvolledige informatie);
 - m. actuele maandomzet;
 - n. restituties;
 - o. cumulatieve jaaromzet.
201. Deze gegevens moeten kunnen worden geordend per maand, per kwartaal en per jaar in combinatie met het totale parkeergebied en de geldende parkeergebieden en zones en de daarvoor geldende reguleringsstijp conform de geldende parkeerverordening.
202. Het PVS biedt de mogelijkheid om de ruwe data van alle opgenomen producten te exporteren. Het PVS zorgt voor een gangbaar bestandsformaat (zoals csv), zodat eenvoudige verwerking mogelijk is. Eén export kan ten minste de gegevens van 1 hele maand bevatten van alle mutaties in het PVS tezamen. In deze export kan van elk record worden geëxporteerd:
- a. uniek ID van het record;
 - b. uniek ID van het product;
 - c. soort mutatie (nieuw/verlenging/intrekking etc);
 - d. type product (code en/of omschrijving);
 - e. locatie (gebied waar het product geldig is);
 - f. startdatum product;
 - g. stopdatum product;
 - h. prijs van het product;
 - i. betaald bedrag voor het product.
 - j. Voor de verwerking van de records moet de Opdrachtnemer ten minste een van ondergenoemde mogelijkheden te realiseren en aan te bieden:
 - k. het PVS stuurt dagelijks volledig geautomatiseerd een export van alle mutaties naar de Opdrachtgever in CSV (flat file) format.
 - l. - Het versturen kan via FTP, SFTP,
 - m. - als attachment in e-mails
 - n. - of een andere industrie standaard welke overeen wordt gekomen..
203. De bestanden waarin de dagelijkse transacties vanaf de verschillende locaties worden verzonden moeten, mede ter voorkoming van dubbelures, unieke eenduidige herkenbare namen te hebben en te zijn voorzien van de datum waarop zij betrekking hebben.
204. De Opdrachtnemer stelt toegang tot views op databases beschikbaar waar de Opdrachtgever of een gedelegeerde van de Opdrachtgever met behulp van een read-only userID/password de data zelf op elk gewenst tijdstip kan ophalen.

10.5 Rapportage en monitoring Bezoekersregeling

- 205. De oplossing moet alle handelingen loggen die Gebruikers binnen de Bezoekersregeling verrichten.
- 206. Ten behoeve van de afhandeling van bezwaar en beroep stelt Opdrachtnemer een inblikmodule beschikbaar waar Opdrachtgever op basis van datum/tijd, kenteken of naam van de houder van een Bezoekersvergunning kan zoeken en kan zien welke acties er door Gebruikers zijn verricht en welke gegevens op welk moment zijn doorgezonden naar de PrDb.
- 207. Voor de Bezoekersregeling bestaat de mogelijkheid om online een rapportage te genereren met de volgende gegevens (de records bevatten geen persoonsgegevens):

- a. aantal deelnemers;
 - b. verbruik van aanvang jaarlijkse regeling tot een op te geven datum;
 - c. totale tegoed;
 - d. de mogelijkheid om cumulatief verbruik en tegoed visueel weer te geven, uitgesplitst naar – onder andere – tijd, locatie (gebied/wijk/buurt), parkeerduur.
208. De Bezoekersregeling biedt de mogelijkheid om de ruwe data van alle transacties te exporteren. De Bezoekersregeling zorgt voor een gangbaar bestandsformaat (zoals csv), zodat eenvoudige verwerking mogelijk is. Eén export kan ten minste de gegevens van 1 hele maand bevatten van alle transacties in de Bezoekersregeling tezamen. In deze export kan van elk record worden geëxporteerd (de records bevatten geen persoonsgegevens):
- a. uniek ID van het record;
 - b. uniek ID van de Gebruiker (een volledig anoniem ID die niet te herleiden is naar de persoonsgegevens)
 - c. type transactie (opwaarderen of verbruik)
 - d. locatie (gebied waar het Parkeerrecht geldig is);
 - e. Startwaarde tegoed (tijd en geld) Bezoekersregeling
 - f. i.g.v. verbruik starttijd en datum Parkeerrecht;
 - g. i.g.v. verbruik stoptijd en datum Parkeerrecht;
 - h. i.g.v. opwaarderen het opwaardeerbedrag en tijd tegoed
 - i. Eindwaarde (tijd en geld) tegoed Bezoekersregeling
209. Voor de verwerking van de records moet de Opdrachtnemer ten minste een van ondergenoemde mogelijkheden te realiseren en aan te bieden:
- a. de Bezoekersregeling stuurt dagelijks volledig geautomatiseerd een export van alle mutaties naar de Opdrachtgever in CSV (flat file) format.
 - b. - Het versturen kan via FTP, SFTP,
 - c. - als attachment in e-mails
 - d. - of een andere industrie standaard welke overeen wordt gekomen.
210. De bestanden waarin de dagelijkse transacties vanaf de verschillende locaties worden verzonden moeten, mede ter voorkoming van doublures, unieke eenduidige herkenbare namen te hebben en te zijn voorzien van de datum waarop zij betrekking hebben.
211. de Opdrachtnemer stelt toegang tot views op databases beschikbaar waar de Opdrachtgever of een gedelegeerde van de Opdrachtgever met behulp van een read-only userID/password de data zelf op elk gewenst tijdstip kan ophalen.

11 Opleiding en training

212. Het trainen en opleiden van medewerkers van Opdrachtgever is noodzakelijk teneinde een optimaal gebruik van het PVS te garanderen. Opdrachtnemer verzorgt een op maat gesneden opleidingsplan voor de betrokken medewerkers van Opdrachtgever. Het opleidingsplan wordt integraal opgenomen in het implementatieplan (zie Gunningcriteria K1 (zoals geformuleerd in de Offerteaanvraag).
213. De door Opdrachtnemer verzorgde opleiding voldoet minimaal aan de volgende punten:
 - a. Er is minimaal een opleiding voor de balie- en afdelingsmedewerkers, een opleiding voor het management (rapportage, export van data) en functioneel beheer (aanpassen tabellen en data);
 - b. De opleidingen worden gegeven in de Nederlandse taal;
 - c. De opleiding voor de baliemedewerkers is voor maximaal 10 personen. De opleiding voor het management en het applicatiebeheer is beide voor maximaal 3 personen. De opleidingen zijn afgerond voorafgaand aan de Acceptatie;
 - d. Opdrachtnemer verzorgt op aanvraag elk kalenderjaar voor maximaal 2 personen de opleiding voor het management en het functioneel beheer.
 - e. Opdrachtnemer verzorgt op aanvraag elk kalenderjaar voor maximaal 4 personen de opleiding voor de balie- en afdelingsmedewerkers.
 - f. Opleidingen worden uitgevoerd in de testomgeving. Als het voor een opleiding noodzakelijk is dat in de productie omgeving gewerkt moet worden zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat scripts worden toegepast om ingevoerde gegevens naar aanleiding van de opleiding verwijderd worden en zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat geen gegevens ingevoerd bij de opleiding worden doorgezonden naar derden of systemen van derden of gebruikt worden in query's en rapportages.
214. De Opdrachtnemer verzorgt minimaal 1 keer per jaar een gebruikersoverleg, waarin Opdrachtnemer tezamen met de medewerkers van Opdrachtgever en vertegenwoordigers van andere opdrachtgevers vaststelt wat de wensen zijn voor ontwikkelingen van de software en welke prioriteit deze wensen krijgen.

12 Bijlages

Bijlage D	Programma van Eisen PVS en Bezoekersregeling Gemeente Diemen
Bijlage H	Prijsformulier PVS gemeente Diemen
Bijlage C	Service Level Agreement
Bijlage I	Diemen-huisstijl handboek
Bijlage j	Kleurcodes 4 organisaties logo's
Bijlage K	Gemeente Diemen logo