

Bijlage 11 Programma van Eisen

Gemeente Den Haag
20.411-DSB

Goudappel

MOBILITEIT BEWEEGT ONS

VREDE EN RECHT

Den Haag

Inhoudsopgave

1. Inleiding **5**

1.1 Inleiding 5
1.2 Doelstelling en ambities 5
1.3 Huidige situatie 6
1.4 Globale beschrijving van de Opdracht 8
1.5 Programma van Eisen met minimum eisen 8
1.6 Vragen omtrent PvE en aanbestedingsprocedure 9
1.7 Bijlagen bij dit Programma van Eisen 9
1.8 Leeswijzer 9

2. Algemene eisen scandienst **12**

3. Functionele eisen scanmiddelen **15**

3.1 Algemene eisen scanmiddel 15
3.2 Scanoplossing 16
3.3 Drager (voertuig) 21
3.3.1 Drager Algemeen 21
3.3.2 Type A 23
3.3.3 Type B 23
3.4 Beschikbaarheid scanmiddelen 24

4. IT platform en data **26**

4.1 IT Platform 26
4.2 Informatie en datastromen 28
4.3 Koppelvlakken 31
4.4 Opslag en uitwisseling van gegevens 32
4.5 Beschikbaarheid IT platform en data 35

5. Beheer en onderhoud **36**

6. Implementatie en organisatie **40**

6.1 Implementatie 40
6.2 Helpdesk – ondersteuning 41
6.3 Overleg en rapportages 41
6.4 Informatie en training 42
6.5 Duurzaamheid 43
6.6 Einde overeenkomst 44

Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen (PvE) is opgesteld door Goudappel B.V.. De inhoud mag op geen enkele wijze openbaar worden gemaakt, gekopieerd of opgeslagen in een (geautomatiseerd) gegevensbestand, tenzij daartoe door Goudappel B.V. voorafgaand schriftelijk toestemming is verleend. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden. Indien de toestemming is verkregen, moet bij het openbaar maken ten minste de titel van het Programma van Eisen annex Bestek en de naam van Goudappel B.V. te Deventer worden genoemd.



1. Inleiding

1.1 Inleiding

De gemeente Den Haag handhaaft op het (fiscaal) parkeren in de stad ten behoeve van een effectief parkeerbeleid. Daarvoor beschikt de gemeente over fiscale handhavers/toezichthouders en buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) die controleren of parkeerders hebben voldaan aan hun belastingplicht, oftewel of ze betaald hebben voor een parkeerrecht. Hiervoor maakt de Handhavingsorganisatie (HHO) van de gemeente Den Haag sinds 2016 gebruik van scanvoertuigen en (opvolg)scooters waarmee kentekens worden gefotografeerd. Op basis van deze foto's wordt vervolgens gecontroleerd (in een database waar alle parkeerrechten staan) of er een geldig parkeerrecht is. Indien er geen sprake is van een geldig parkeerrecht dan wordt een naheffingsaanslag (NHA) opgelegd aan de eigenaar van het geparkeerde voertuig. Dit geschiedt op locatie door een fiscale handhaver/toezichthouder of boa of op afstand via de zogenoemde Deskforce. De producten, systemen en diensten waar de gemeente Den Haag in de huidige situatie gebruik van maakt bestaat uit verschillende onderdelen waarvoor in de afgelopen jaren contracten met verschillende partijen zijn afgesloten. Deze contracten lopen binnenkort af waardoor de gemeente met inachtneming van de Europese aanbestedingsregels op zoek is naar een nieuw partnerschap.

1.2 Doelstelling en ambities

Doelstelling van deze aanbesteding is het selecteren van een professionele, proactieve, betrouwbare en flexibele marktpartij die een scandienst levert aan de HHO. Daarbij gelden de volgende doelstellingen:

- De gemeente Den Haag wordt zo veel mogelijk door de marktpartij ontzorgt;
- De gemeente Den Haag krijgt de beschikking over een betrouwbare scanoplossing;
- De gemeente Den Haag werkt samen met een betrouwbare partner;
- Er is sprake van een hoge mate van beschikbaarheid van de aangeboden oplossing gedurende de parkeerreguleringstijden;

- Handhaving is datagestuurd en vindt plaats op basis van resultaten (ten behoeve van een effectieve en efficiënte handhaving);
- Het aantal onterecht uitgeschreven NHA's en gegronde bezwaren wordt tot een minimum beperkt;
- De gemeente Den Haag beschikt over een toekomstbestendige oplossing (mogelijkheid tot opschalen aantal scanmiddelen en door-ontwikkelen van functionaliteiten, ook buiten het domein van (fiscaal) parkeren);
- De marktpartij voert de opdracht uit in overeenstemming van de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

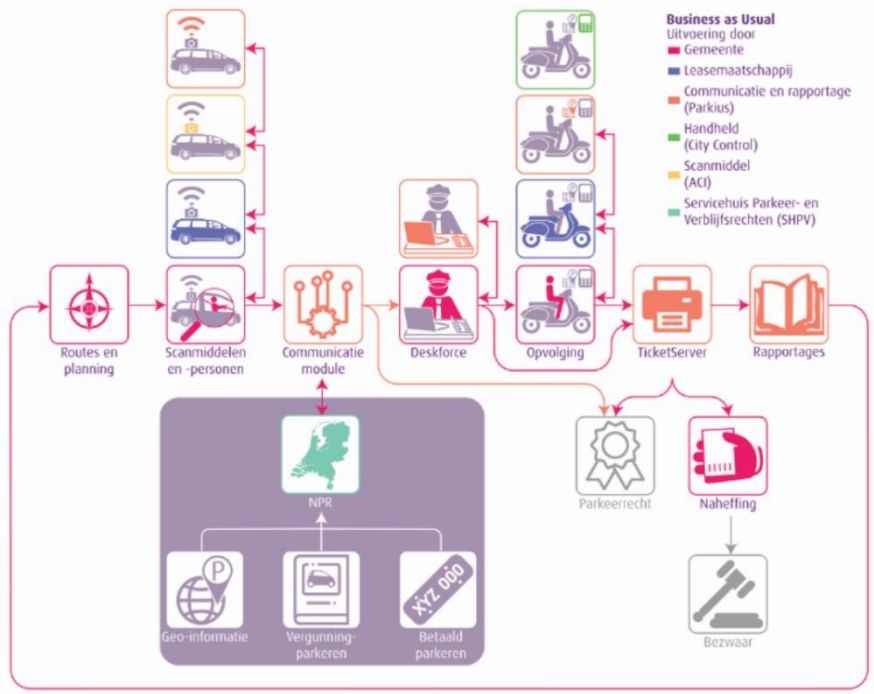
1.3 Huidige situatie

Sinds 2016 maakt de gemeente Den Haag gebruik van scanvoertuigen (4 auto's en 2 scooters) voor de digitale handhaving (op basis van kentekenherkenning) op fiscaal parkeren. Boa's en fiscale handhavers in dienst van de gemeente Den Haag controleren elk voertuig op een parkeerrecht (bijvoorbeeld een (bezoekers)vergunning of betaald bij de parkeerautomaat of via een mobiele provider) door het kenteken te scannen. Dit gebeurt met behulp van bij marktpartijen ingekochte apparatuur. Deze apparatuur bestaat op hoofdlijnen uit:

- Een voertuig (auto of scooter);
- Kentekenherkenningscamera;
- Communicatiemodule (om de beelden vanaf het voertuig naar een centrale database te sturen);
- Centrale database waar wordt gecontroleerd of er sprake is van een geldig parkeerrecht of een 'suspect' (o.a. koppelingen met het Nationaal Parkeer Register (NPR));
- Deskforce waar vanachter een beeldscherm scanvoertuig-waarnemingen worden bekeken en door een fiscale handhaver/toezichthouder en/of boa wordt beoordeeld of er sprake is van een (on)terechte suspect of een opvolgmelding;
- Fieldforce: Opvolging door een boa/fiscale handhaver en controle ter plaatse met behulp van City Control Handheld;
- Ticketserver waarmee NHA's worden aangemaakt;
- Rapportagemodule ten behoeve van actuele informatie scanvoertuigen en historische informatie scanwaarnemingen ten behoeve van analyse en input voor routes en planning.

Figuur 1.1 is een schematische weergave van de huidige organisatie van de fiscale handhaving. In de figuur is aangegeven welke onderdelen op

hoofdlijnen door welke partijen wordt uitgevoerd en/of geleverd. De gemeente bedient zelf de scanmiddelen die ze tot haar beschikking heeft. De pijlen tussen de verschillende onderdelen geven de koppelvlakken weer. In de huidige situatie worden de meeste koppelvlakken beheerd door functioneel beheerders van de gemeente Den Haag. Het is dus de bedoeling dat deze aanbesteding leidt tot een aangepaste organisatiestructuur.



Figuur 1.1. Schematische weergave huidige situatie (scanoplossing) Den Haag. Aan deze figuur kunnen geen rechten worden ontleend.

1.4 Globale beschrijving van de Opdracht

De gemeente Den Haag is ten behoeve van de optimalisatie van de parkeerhandhaving op zoek naar een Opdrachtnemer/partner die uitvoering zal geven aan het leveren van een scandienst. Grofweg bestaat deze scandienst uit de volgende onderdelen:

- Implementatie en doorontwikkeling van een scandienst binnen de Haagse parkeerketen;
- Het beschikbaar stellen van hoogwaardige scanmiddelen (bestaande uit de scanoplossing en de drager (voertuig)) aan de HHO van de Dienst Stadsbeheer (DSB) van de gemeente Den Haag;
- Het integraal beheren van de koppelingen binnen de separate onderdelen van de aangeboden scandienst en het in stand houden (of aanbrengen) van de koppelingen met systemen van derden binnen de Haagse parkeerketen in nauwe samenwerking met de gemeente;
- Het verzorgen van het communicatiesysteem middels onder andere een IT platform (inclusief het beheer en onderhoud hiervan), waar alle scandata wordt verzameld, opgeslagen en verwerkt zodat optimale planning en routes kunnen worden aangemaakt en de data geanalyseerd kan worden ten behoeve van een meer efficiënte handhaving in Den Haag.

1.5 Programma van Eisen met minimum eisen

In onderhavig Programma van Eisen (PvE) wordt ingegaan op de (functionele) eisen betreffende de dienst die door Opdrachtnemer verricht dient te worden in het kader van onderhavige Opdracht. Per onderdeel wordt een omschrijving gegeven van de functionele vereisten. Ieder genoemd onderdeel dient te worden beschouwd als een minimumeis waaraan de levering/dienstverlening van Opdrachtnemer dient te voldoen. Het staat Inschrijver vrij om meer of hogere kwaliteit aan te bieden, hierbij dient te worden aangetoond in welke mate en op welke wijze het aangebodene van meerwaarde voor de gemeente Den Haag is. Het aangebodene wordt beoordeeld onder Subgunningscriterium ‘Kwaliteit’ (2.1 t/m 2.3 zie Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 9). Uiteraard geldt dat toezeggingen in de uitvoering van de Opdracht ook daadwerkelijk moeten worden waargemaakt en prevaleren boven de (minimum)eisen als gesteld in dit Programma van Eisen. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met ALLE eisen aan de Opdracht inclusief dit Programma van Eisen.

De eisen in dit Programma van Eisen vormen eveneens de uitgangspunten voor een nader door partijen overeen te komen Service Level Agreement (SLA).

De aan te bieden dienstverlening bestaat uit een deel dat door de gemeente Den Haag zal worden afgenomen en een deel dat opties zijn, welke in dit document als [OPTIONEEL] zijn aangeduid. Dit betreffen opties die door Inschrijver verplicht dienen te worden aangeboden bij Inschrijving en die door Opdrachtgever kunnen worden afgenomen/gelicht (bij gunning dan wel in de uitvoering van de Overeenkomst). De opties dienen te worden aangeboden (en uitgevoerd) voor de prijzen zoals Opdrachtnemer deze bij haar Inschrijving heeft ingediend. De indexeringsclausule is ook op deze prijzen van toepassing. Voor de aan te bieden opties die betrekking hebben op de optimalisatie en doorontwikkeling geldt geen exclusiviteit. Met andere woorden; Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor deze aangeboden opties af te nemen bij een derde.

1.6 Vragen omtrent PvE en aanbestedingsprocedure

Hoewel Opdrachtgever zijn uiterste best heeft gedaan dit Programma van Eisen zo zorgvuldig en transparant mogelijk op te stellen, wordt niet uitgesloten dat één of meer onderdelen uit het Programma van Eisen voor Inschrijver niet duidelijk zijn. In dat geval dient Inschrijver hierover schriftelijk vragen stellen. In hoofdstuk 3.2 Aanbestedingsleidraad zijn de voorwaarden hieromtrent beschreven.

1.7 Bijlagen bij dit Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen betreft Bijlage 11 bij de Aanbestedingsleidraad met kenmerk 20.411-DSB van de gemeente Den Haag. In dit Programma van Eisen wordt verwezen naar de bijlagen behorende bij de Aanbestedingsleidraad en naar enkele bijlagen behorende bij dit Programma van Eisen. Hieronder treft u een overzicht aan met de bij dit PvE horende bijlagen:

- Bijlage 11.A. Interface- despriction v.7.6 NPR;
- Bijlage 11.B. Agile BI aansluitvoorwaarden gemeente Den Haag.

1.8 Leeswijzer

Het programma van Eisen is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 staan de algemene eisen die worden gesteld aan de scandienst beschreven.

- Hoofdstuk 3 gaat in op de eisen die worden gesteld aan de scanmiddelen, bestaande uit een scanoplossing (technologie) en dragers (voertuigen).
- Hoofdstuk 4 beschrijft de eisen die worden gesteld aan het IT platform, informatie en datastromen, koppelvlakken en opslag en uitwisseling van gegevens.
- De eisen die worden gesteld aan het beheer en onderhoud en vervangen van de scanmiddelen bij calamiteiten staan beschreven in hoofdstuk 5.
- Hoofdstuk 6 gaat in op de eisen die worden gesteld aan o.a. de implementatie, organisatie, ondersteuning, overlegstructuur, rapportages, duurzaamheid en transitie bij einde overeenkomst.



2. Algemene eisen scandienst

De scandienst voldoet minimaal aan onderstaande algemene eisen en kan worden doorontwikkeld binnen de Haagse parkeerketen.	
a.	De door Inschrijver te leveren scandienst dient volledig bedrijfsklaar te worden geïnstalleerd, opgeleverd, beheerd en onderhouden.
b.	Op afroep kan Opdrachtgever de scandienst op- en/of afschalen (de beschikbaarstelling van de scanmiddelen).
c.	De scandienst voldoet aan de relevante normen en wettelijke eisen van de Nederlandse wet en AVG.
d.	De scandienst bevat een online / webbased systeem, inclusief de draadloze verbindingen tussen de verschillende onderdelen van de totale scandienst.
e.	Koppelingen (zowel realisatie als instandhouding) met de vereiste relevante applicaties binnen de Haagse parkeerketen zijn integraal onderdeel van de scandienst. Het betreft in ieder geval koppelingen met: 1. Parkeerrechtendatabase en regeling NPR-administratief; 2. NPR-geo; 3. Handhaafsysteem Citycontrol 6 (versie in overleg met Opdrachtgever) van Sigmax; 4. RDW; 5. GISIB; 6. Wielklembedrijf; 7. Digidoc; 8. IBS2000; 9. Urban Data Platform; 10. De BI systemen van de gemeente Den Haag (o.a. Oracle BI); 11. Webformulier 'denhaag.nl' (TriplEforms).
f.	GEO kaarten (met actuele informatie over parkeerplaatsen en reguleringsgebieden), die dienen als ondergrond/basis voor het bepalen van de locatie van het scanmiddel en het gescande voertuig, dienen door Opdrachtgever op elk gewenst moment in het systeem ingeladen te kunnen worden.
g.	De scandienst wordt (gedeeltelijk) als zogenoemde SaaS (Software as a Service) oplossing geleverd, incl. alle benodigde licenties voor de duur van de overeenkomst.
h.	Opdrachtnemer is een van de leveranciers in de Haagse parkeerketen. In geval van problemen/storingen in de parkeerketen is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het constateren en melden (meldplicht) van problemen en storingen aan de betreffende leveranciers in de keten en/of Opdrachtgever om het probleem/de storing te verhelpen en de onderbreking van de bedrijfsvoering te minimaliseren. De gemeente heeft hierin een rol als

	Opdrachtgever/coördinator indien problemen/storingen niet direct door leveranciers onderling kunnen worden opgelost. Opdrachtnemer is verplicht om medewerking te verlenen aan de oplossing. In alle gevallen wordt de gemeente parallel geïnformeerd i.v.m. mogelijke consequenties voor de (continuïteit van de) bedrijfsvoering.
i.	De scandienst dient waarnemingen te kunnen verrichten ten behoeve van fiscale parkeercontrole.
j.	De functionaliteiten van de scandienst dienen te kunnen worden uitgebreid met extra opties (aangeduid als [OPTIONEEL] en verderop in dit document beschreven) met waarnemingen ten behoeve van: • Controle op foutparkeren; • Signalering van kentekens (eventueel gekoppeld met blacklist, zoals "gestolen voertuigen" en "belastingen"); • Controle op en signalering van bijplaatsingen bij ORAC's (ondergrondse containers);
k.	Opdrachtgever kan op eigen kosten en na schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer op de scanmiddelen wijzigingen aanbrengen. Opdrachtnemer zal schriftelijke toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
l.	Het op- en of afschalen van de scandienst leidt niet tot verstoring van een scanmiddel en/of het IT platform en/of de koppeling met andere applicaties en gaat niet ten koste van de scandienst wat betreft snelheid en betrouwbaarheid.
m.	Verandering (afnemen of uitbreiden) van (te koppelen of gekoppelde) databases en applicaties leiden niet tot verstoring van een scanmiddel en/of het IT platform en/of de koppeling met andere applicaties en gaat niet ten koste van snelheid en betrouwbaarheid van de scandienst.
n.	Opdrachtnemer levert over de werking van de scandienst (scanmiddel (oplossing en drager) en IT platform) in het Nederlands digitaal gedetailleerde (tenzij het algemeen gangbare niet-Nederlandse terminologie betreft): 1. Handleidingen/gebruikersdocumentatie; 2. Technische documentatie (architectuurplaten e.d.); 3. Beschrijving van de koppelingen; 4. Gebruikersinterface van het scanmiddel, .
o.	Voor de te verlenen dienstverlening (scandienst) geeft Inschrijver de prijzen op zoals die worden gevraagd in het Prijzenformulier.
p.	Eventuele aanvullende werkzaamheden dan wel dienstverlening op basis van nacalculatie kunnen door Opdrachtgever worden afgenomen middels nadere Opdrachten. De door Inschrijver in het Prijzenblad ingediende uurtarieven ("all in") zullen hierop dan van toepassing zijn. De uurtarieven die Inschrijver afgeeft gelden eveneens voor de verrekening van het meer-/ minder werk. De verrekening zal overeenkomstig Bijlage 3 (Concept) Model Overeenkomst plaatsvinden.


53

3. Functionele eisen scanmiddelen

Voor het scannen van kentekens ten behoeve van de handhaving in gereguleerd parkeergebied dient Opdrachtnemer een scanmiddel aan te bieden. Het scanmiddel bestaat uit twee onderdelen, te weten; de scanoplossing en de drager (voertuig). De eisen voor het scanmiddel zijn onderverdeeld in vier paragrafen, te weten:

- algemene eisen ten aanzien van het scanmiddel;
- eisen die zien op de scanoplossing;
- eisen die zien op de scandrager(s);
- eisen met betrekking tot de beschikbaarheid van de scanmiddelen.

Uitgangspunt is dat het scanmiddel bedrijfsgereed beschikbaar dient te worden gesteld inclusief gebruikerslicenties (die Den Haag nodig heeft om haar handhaving te kunnen plegen zoals zij dat wenst).

3.1 Algemene eisen scanmiddel

Het scanmiddel dient minimaal aan de volgende functionele eisen te voldoen.	
a.	De scanmiddelen bezitten ten minste de volgende functionaliteiten: 1. Kentekenherkenning; 2. Locatiebepaling van zowel scanmiddel als gescand voertuig; 3. Verzamelen, verwerken en opslag van beeldmateriaal (foto's); 4. Verzamelen, verwerken en opslag van attributen (gegevens); 5. Databeveiliging; 6. Toepassing voor de bestuurder voor de bediening van de scanoplossing, inclusief interface vanuit het voertuig; 7. Interface voor uitwisseling van verzamelde gegevens en beeldmateriaal met het te leveren IT platform (realtime en batchgewijs).
b.	De routes (gereden en te rijden) dienen grafisch gepresenteerd te worden in zowel de drager als het backoffice systeem (IT Platform).
c.	Vanuit het backofficesysteem (IT Platform) alsmede vanuit de drager (vooraf en gedurende de rit) moeten routes van het scanmiddel ingesteld en vastgesteld kunnen worden. De functie om de chauffeur te laten leiden door de route en een routeringssysteem moet aan- en uitgezet kunnen worden.
d.	Opdrachtgever draagt zelf zorg voor het reinigen van de scanmiddelen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij voorschrijft op welke wijze en met welke

	middelen de scanmiddelen schoongemaakt dienen te worden ten behoeve van de levensduur en werking van de apparatuur.

3.2 Scanoplossing

De scanoplossing dient minimaal aan de volgende functionele eisen te voldoen.	
a.	De scanoplossing mag zowel op als geïntegreerd in het dragende voertuig worden aangeboden mits de scanoplossing voldoet aan alle eisen van onderhavig Programma van Eisen.
b.	De scanoplossing dient zodanig aanwezig en gemonteerd te zijn dat deze beschermd is bij een botsing en beveiligd is tegen vandalisme en diefstal (niet zichtbaar, goed verankerd) en bestand is tegen extreem hoge en lage temperaturen en overige klimatologische omstandigheden zoals die verwacht mogen worden op de in te zetten locatie, waaronder zware regenval en een hoge luchtvochtigheid. Tevens dient aandacht te zijn voor de ligging van Den Haag ten opzichte van de zee (relatie met corrosie).
c.	De scanoplossing dient kentekens zowel onafhankelijk als gelijktijdig (minimaal links en rechts) te kunnen waarnemen voor in ieder geval file parkeren, visgraat parkeren en haaks parkeren.
d.	De scanoplossing heeft geen losliggende/loshangende draden/bekabeling bereikbaar van buitenaf alsmede binnen de drager.
e.	De scanoplossing registreert waarnemingen, waarbij in het systeem de volgende kenmerken worden vastgelegd per waarneming: 1. ID waarneming; 2. datum en tijd van de waarneming; 3. locatie van de gescande kentekenplaat in GPS-coördinaten; 4. locatie van het middelpunt van het gescande voertuig in GPS-coördinaten, hierbij mag worden gerekend met een voertuiglengte van 4 meter; 5. locatie van het scanvoertuig in GPS-coördinaten; 6. de snelheid in Km/h en rijrichting van het voertuig dat gescand wordt; 7. ID scanvoertuig; 8. ID waarnemer (bestuurder scanvoertuig); 9. foto van het kenteken (in gangbaar formaat met voldoende kwaliteit (24/7) en resolutie voor printen en aflezen van het kenteken op tenminste 3x5cm formaat); 10. panoramafoto('s) (min. 340 graden) in kleur te kunnen produceren van een herkenbare omgeving (ook in een avond/nachtsituatie) waarin het gescande voertuig staat/rijdt (overzichtsfoto in gangbaar formaat met voldoende kwaliteit en resolutie voor printen ten behoeve van eventuele bewijsvoering). Het is toegestaan dat de foto wordt opgeknipt; 11. het herkende kenteken; 12. nauwkeurigheidsindicatie op de plaatsbepaling van het gescande voertuig (opdrachtnemer dient aan te tonen op welke wijze dit wordt gemeten); 13. nauwkeurigheidsindicatie op de plaatsbepaling van het scanvoertuig (opdrachtnemer dient aan te tonen op welke wijze dit wordt gemeten); 14. betrouwbaarheidsindicatie op kentekenherkenning (opdrachtnemer dient aan te tonen op welke wijze dit wordt gemeten); 15. uniek kenmerk van bijbehorende foto’s.

f.	De scanoplossing kan in ieder geval alle Europese kentekens lezen. Het systeem “beoordeelt” het kenteken op en in combinatie met: 1. Lettertype; 2. Cijfer/lettercombinatie met kleuren combinaties; 3. Herkomst (Europees land) van kenteken; 4. Overige kenmerken op kentekenplaat, niet zijnde letters of cijfers; 5. Onderlinge afstand tussen cijfer(s) en/of letter(s).
g.	Onderdeel van de waarneming is het beeldmateriaal waarop de herkenning heeft plaatsgevonden en een beperkte herkenning van de context (omgeving). Op deze omgevingsbeelden moet het gescande voertuig herkenbaar zijn (merk, kleur en type) door een persoon die de beelden vanaf een beeldscherm bekijkt. Dit geldt voor een situatie overdag, ’s nachts en onder alle voorkomende Nederlandse weersomstandigheden.
h.	Van de omgeving moet op de foto’s in ieder geval de volgende verkeersborden door een persoon die de beelden vanaf een beeldscherm bekijkt herkend kunnen worden: 1. laden/lossen; 2. mindervaliden parkeerplaats met onderbord; 3. elektrische laadplaats met onderbord; 4. parkeerplaats bestemd voor ambassades met onderbord; 5. (tijdelijk) parkeerverbod met onderbord. Het is vrij aan Opdrachtnemer of dit met één of meer camera's plaatsvindt, zolang de relatie tussen het verschillende beeldmateriaal en de waarneming eenduidig vaststaat en niet te wijzigen is.
i.	De te leveren foto’s zijn eenduidig te koppelen aan een waarneming. Waarbij het ID van de waarneming, het kenteken, de locatie van het scanvoertuig en het lokale tijdstip als referentie dienen. Deze gegevens dienen aan het fotobestand te worden toegevoegd, volgens de XMP (Extensible Metadata Platform) of EXIF (Exchangeable image file format) standaard of vergelijkbaar.
j.	De scanoplossing communiceert met een real time verbinding met de parkeerrechtendatabase waar de gemeente Den Haag mee werkt (thans is dit het Nationaal Parkeer Register, NPR). Bij ieder gescand kenteken wordt contact gemaakt (middels xml verzoek) met de gateway verbinding van NPR. Via de PKI certificaten is toegang tot de omgeving van NPR. De uitgebreide interface beschrijving is te vinden in bijlage 11.A.
k.	Kentekens zonder (geldig) parkeerrecht (hierna aangeduid als ‘suspects’) worden met bijbehorende tijdgegevens, locatiegegevens en beelden (ook van de omgeving) direct doorgestuurd naar het IT platform (zie hoofdstuk 4). De kentekens worden verrijkt met voertuiggegevens vanuit de RDW database (middels XML verzoek, zie https://www.rdw.nl/zakelijk/branches/bedrijven/gegevens-bij-de-rdw-raadplegen/voertuiggegevens-raadplegen-via-xml), conform Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), om een naheffingsaanslag op te kunnen leggen.
l.	Het moet door Opdrachtgever instelbaar zijn of beelden van de suspects realtime worden verzonden naar het IT platform (Push) of door de backoffice kunnen worden opgevraagd (Pull) afhankelijk van de bezetting van de Deskforce.
m.	De scanoplossing functioneert onder alle weersomstandigheden minimaal 17 uur achtereenvolgens, zonder dat dit bijgeladen hoeft te worden. De scanoplossing

	dient de volgende dag bij aanvang van de reguleringstijden weer volledig beschikbaar te zijn (indien sprake van een eigen accupakket dient met de oplaadtijd hier rekening mee te worden gehouden).
n.	Het ontbreken van een eigen accupakket voor de scanoplossing mag geen negatief effect hebben op de storingsgevoeligheid van de scanoplossing (bijvoorbeeld bij in- of uitschakelen van het scanmiddel).
o.	De scanoplossing bevat voorzieningen om het gehele systeem te ijken en kalibreren (frequentie door Opdrachtnemer te beschrijven in gunningscriterium 2.2 'kwaliteit van de dienstverlening'). Resultaten worden vastgelegd in een ijkrapport.
p.	Inschrijver dient bij het scanmiddel rekening te houden dat met verschillende snelheden (maximaal 50 km/uur) effectief en efficiënt gehandhaafd kan worden binnen een stedelijk parkeerareaal. Hierbij dient een hoge mate van scannen en herkenning van kentekens te worden gegarandeerd. De aangeboden 'detectie rate' (percentage voertuigen dat gescand wordt) en 'scanrate' (percentage correcte herkenning van kentekens) dient te worden opgegeven in subgunningscriterium 2.2 'kwaliteit van de dienstverlening'.
q.	Interne klokken van de lokale en centrale systemen lopen traceerbaar binnen 1 seconde correct en zijn NTP (Network Time Protocol) gesynchroniseerd.
r.	De scanoplossing verwerkt het geldende parkeerbeleid in termen van reguleringsgebieden, zoals verwoord in de vigerende, op dat moment geldende, Verordening parkeerbelasting en bijbehorende uitvoeringsbesluiten. Het systeem is bij de oplevering en start van de Opdracht als zodanig geconfigureerd / geïnstalleerd.
s.	De scanoplossing kent de mogelijkheid om snel en eenvoudig beleidswijzigingen te verwerken. Eventuele wijzigingen worden real time aangepast conform de afspraken in de door Opdrachtnemer en Opdrachtgever vast te stellen SLA.
t.	Opdrachtgever kan wijzigingen in het beleid en reguleringsgebieden doorvoeren, welke door Opdrachtnemer kosteloos in de scanoplossing worden verwerkt.
u.	Het is mogelijk om, vrij instelbaar, de kentekens (inclusief foto's) uit de database te verwijderen. Bij oplevering geldt dat van voertuigen met een geldig parkeerrecht, binnen 24 uur (definitief proces nader te bepalen) na het moment van scannen, het kenteken wordt verwijderd indien geen NHA wordt opgelegd dan wel een andere vervolgactie wordt gepleegd. De overige gegevens van de scan blijven geanonimiseerd en versleuteld beschikbaar voor managementverantwoording door medewerkers van Opdrachtgever via webbased toegang tot de backoffice conform Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
v.	De scanoplossing houdt een log bij van alle individuele handelingen en slaat deze op binnen het IT platform en conform de nog door Opdrachtgever op te stellen Data Protection Impact Assessment (DPIA) (zie ook eis 4.2 e.).
w.	Data van de scanoplossing kunnen ongelimiteerd door de scanapplicatie verwerkt worden. De scanoplossing kan ongelimiteerd de parkeerrechtendatabase raadplegen met een maximale vertraging van 60 seconden. Met andere woorden: bij de verwerking van data vanaf de scanoplossing richting IT platform en vice versa, mag geen wachtrij van kentekens in het systeem langer dan 60 seconden ontstaan. Dit om te voorkomen dat het signaal naar HHO te laat wordt gestuurd en de tijd tussen constatering van een kenteken zonder parkeerrecht en het moment dat HHO bij het voertuig aankomt (indien opvolging benodigd is) te groot is.

x.	De scanoplossing herkent verschillende typen parkeerplaatsen (waaronder in ieder geval doch niet uitsluitend: fiscaal, belanghebbendengebied, mindervaliden, laden/lossen, taxi, doelgroepen, elektrische laadplaatsen en deelauto). De scanoplossing kan aangeleverde geografische data (via GISIB) hieromtrent interpreteren.
y.	De scanoplossing kan de gps coördinaten van het geparkeerde voertuig vertalen naar een locatie op parkeervakniveau ten behoeve van foutparkeren (zie eis z.). In de eindsituatie wordt o.b.v. gps de parkeerrechtendatabase bevraagd.
z.	**[OPTIONEEL]** Inschrijver dient in haar scanoplossing de optie (welke door Opdrachtgever gedurende de overeenkomst kan worden gelicht) aan te bieden voor het scannen, herkennen en doormelden van foutgeparkeerde voertuigen (Wet Mulder). Onder foutparkeren wordt verstaan (niet uitputtend): parkeren (deels) op de stoep, parkeren op een belanghebbendenplaats, parkeren in een 'parkeerverbodszonde', parkeren op gevaarlijke plekken. Hierbij dient bij constatering van foutparkeren eveneens een melding te worden gegeven aan HHO (koppeling met IT Platform en City Control PDA) met daarin vermelding van het geconstateerde feit en data over tijstip, locatie, kenteken, voertuiggegevens en foto's. Inschrijver dient een volledige en integrale oplossing aan te bieden (d.w.z. een integrale scanronde voor zowel fiscale als 'mulder' controle) waarbij voor de controle op foutgepakeerde voertuigen dezelfde eisen worden gesteld aan de kwaliteit, betrouwbaarheid, beschikbaarheid en nauwkeurigheid van de data(stromen) als voor de fiscale controle. Als beschreven in dit Programma van Eisen.
aa.	**[OPTIONEEL]** Inschrijver dient in haar scanoplossing de optie (welke door Opdrachtgever kan worden afgenomen) aan te bieden voor het scannen, herkennen en doormelden van bijplaatsingen bij ondergrondse afvalcontainers (ORAC's). Momenteel vindt een Pilot plaats binnen de Keten Schoon van de gemeente Den Haag waarbij meldingen/signaleringen worden doorgestuurd naar de ketenpartners. Het moet mogelijk zijn om tijdens de Pilot opgedane kennis en opgebouwde algoritmes, machine learning e.d. over te dragen. De scanvoertuigen worden voorzien van de exacte locaties (GPS-coördinaten) waar de ORAC's zich bevinden opgenomen in GISIB. Aan de hand daarvan dient te worden bepaald wanneer automatisch overzichtsfoto's gemaakt moeten worden. Van elke ORAC worden foto's opgestuurd (bij voorkeur 3 van de camera die naar voren is gericht, 3 van de haakse camera en 3 van de camera die naar achteren is gericht ongeacht waar de ORAC zich bevindt (links of rechts)). De analyse van de beelden geschiedt centraal. Per ORAC wordt bepaald of er sprake is van bijplaatsing. Zo ja, dan wordt deze gecategoriseerd aan de hand van door de gemeente Den Haag bepaalde categorieën (zakken, dozen, chemisch, wit/bruingoed en overig). Ook dient een indicatie over het volume van de bijplaatsing te worden gegeven. Het systeem dient zelflerend te zijn zodat de betrouwbaarheid van de informatie voortdurende wordt verbeterd. De constateringen van bijplaatsingen (lees: digitale meldingen inclusief relevante gegevens als locatie, tijdstip en foto's waarop gezichten en kentekens onzichtbaar zijn gemaakt) worden ter behandeling automatisch doorgestuurd naar nader te bepalen partijen zoals het Haags Veegbedrijf, het Haags Werkbedrijf en de Haagse Milieu Service.
bb.	**[OPTIONEEL]** In de toekomst moet het mogelijk zijn om video's van minimaal 4 seconden op te nemen om te kunnen zien of bijvoorbeeld sprake is van laden of

	lossen. Video's van het gescande voertuig met omgeving worden in kleur opgenomen van minimaal 2 seconden voor het gescande kenteken, tot minimaal 2 seconden na het gescande kenteken. Inschrijver dient in zijn aanbieding aan te geven op welke wijze deze functionaliteit werkt en per wanneer deze functionaliteit bedrijfsgereed kan worden opgeleverd. Bij het beprijzen in het prijzenformulier dient te worden uitgegaan van de beschreven functionaliteit en planning.
cc.	**[OPTIONEEL]** Het moet mogelijk zijn gezichten of kentekens (bijvoorbeeld van andere voertuigen) onherkenbaar te maken (blurren) op de foto's voordat of direct nadat deze binnenkomen op het IT platform. Hierbij geldt een betrouwbaarheid van minimaal 95% (dat ook alle gezichten en kentekens onherkenbaar zijn gemaakt). Inschrijver dient in zijn aanbieding aan te geven op welke wijze deze functionaliteit werkt en per wanneer deze functionaliteit bedrijfsgereed kan worden opgeleverd. Bij het beprijzen in het prijzenformulier dient te worden uitgegaan van de beschreven functionaliteit en planning.
dd.	**[OPTIONEEL]** Het moet mogelijk zijn om andere objecten in de openbare ruimte, zoals (niet uitsluitend) verkeersborden, lantaarnpalen en containers te detecteren op basis van de locatiegegevens (in GIBIT). Aan de hand van de locatiegegevens dient te worden bepaald wanneer automatisch overzichtsfoto's gemaakt moeten worden. Het aantal te nemen foto's dient door opdrachtgever vrij instelbaar te zijn en dienen, afhankelijk van het doeleinde, doorgestuurd te kunnen worden naar door Opdrachtgever te bepalen derden met inachtnemening van de AVG.

3.3 Drager (voertuig)

Onderdeel van het scanmiddel is de drager waarop de scanoplossing is gemonteerd (dan wel integraal onderdeel vanuit maakt). De scandienst bestaat uit het beschikbaar stellen van meerdere scanmiddelen, waarvan medewerkers van de gemeente Den Haag (HHO) gebruik zullen maken. Opdrachtnemer blijft in bezit van de scanmiddelen en is verantwoordelijk voor het leveren, onderhouden en beschikbaar stellen van de scandienst aan de gemeente Den Haag. Onderhavige uitvraag kent twee typen dragers, type A en type B.

3.3.1 Drager Algemeen

Aan alle dragers worden de volgende eisen gesteld.	
a.	De scanoplossing mag zowel op als geïntegreerd in het dragende voertuig worden aangeboden.
b.	De drager rijdt op elektriciteit (batterij). Toepassing van fossiele brandstoffen is niet toegestaan (emissievrij).
c.	De drager voldoet aan alle wettelijk voorgeschreven randvoorwaarden om op de openbare weg gebruikt te mogen worden.
d.	De drager dient door Opdrachtnemer te zijn geregistreerd conform wetgeving.
e.	De drager wordt door Opdrachtnemer ter beschikkinggesteld met minimaal de volgende bescheiden of toebehoren: 1. Kentekenplaten en/of verzekeringsplaten; 2. Alle delen van het kentekenbewijs volgens overheidsuitgave; 3. Internationaal motorrijtuigenverzekeringsbewijs (“groene kaart”); 4. Administratieve instructies m.b.t. ‘brandstof’ en onderhoud; 5. (reserve) Sleutel(s); 6. Mattenset; 7. Gevarendriehoek; 8. Life hamer(s) (minimaal een op een voor de bestuurder goed bereikbare plaats); 9. Onderhoudsboekje(s); 10. Ruimte en bevestigingsmiddelen voor een EHBO-set en eventuele andere veiligheidsbenodigdheden; 11. Alle in een Nadere Overeenkomst overeengekomen op- en inbouw van bedrijfsuitrusting;
f.	De apparatuur in de drager dient op eenvoudige, ergonomische, verkeersveilige wijze door de gebruikerr te bedienen te zijn, zowel bij dag als avond/nacht en in rustig en druk verkeer. Bediening van de camera’s op het stuur is mogelijk.
g.	De prijzen voor het beschikbaar stellen van de drager(s) zijn “all-in” prijzen, waar in ieder geval de volgende componenten zijn opgenomen: 1. Afschrijving (aanschafwaarde voertuig); 2. Rente; 3. Motorrijtuigenbelasting; 4. Reparatie- en onderhoudskosten; 5. All-weather banden;

	6. Pechhulpverlening; 7. Blackbox; 8. Verzekering.
h.	Bij vermissing van bij het scanmiddel behorende bescheiden kunnen uitsluitend de volgende kosten door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever: 1. Kentekenbewijs; 2. Kentekenplaten; 3. (Contact)sleutel.
i.	Kosten die niet in de prijs zijn inbegrepen: 1. Brandstof (elektriciteit); 2. Schoonmaken en/of reinigen van de drager (zoals van een normaal gebruiker mag worden verwacht, zie ook paragraaf 3.1 eis d.); 3. De kosten als gevolg van schadeherstel, reparaties en/of vervanging die het gevolg zijn van aantoonbare nalatigheid, overbelasting, onzorgvuldig, en/of onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever; 4. Bestickeren van het voertuig. 5. De meerkosten voor werkzaamheden die op verzoek van Opdrachtgever buiten de normale werkuren worden uitgevoerd, anders dan het beheer en onderhoud dat de beschikbaarheid beperkt.
j.	Opdrachtnemer staat toe dat Opdrachtgever de drager bestickert met materiaal dat ook weer kan worden verwijderd. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor bestickering en verwijdering.
k.	De drager wordt primair gebruikt voor de scandienst zoals deze in deze Opdracht is beschreven, maar kan ook voor andere doeleinden worden ingezet.
l.	Boetes uit het gebruik van het voertuig zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient de bekeuring te betalen en – binnen één maand na oplegging van de boete - in rekening te brengen bij Opdrachtgever ondersteund met een kopie van de boete.

3.3.2 Type A

Aan drager type A worden de volgende eisen gesteld.	
a.	De drager mag (inclusief scanoplossing) niet hoger zijn dan 2,20 meter.
b.	De drager mag (inclusief scanoplossing) niet breder zijn dan 2,20 meter.
c.	De drager dient in de praktijk plek te geven aan minimaal 2 personen. De omgeving voor de gebruikers dient in alle weersomstandigheden tijdens gebruik droog te zijn.
d.	Minimaal af te leggen aantal kilometers op een volle accu bedraagt 275 (stadse) kilometers in zowel zomer als winterperiode (rekening houdend met gebruik van verwarming, airconditioning etc.).
e.	De drager mag met een Nederlands autorijbewijs (B) worden bereden.
f.	De drager betreft een voertuig uit (minimaal) het C-segment (compacte middenklasse: Volkswagen E-golf of vergelijkbaar) en beschikt over 5 deuren en 5 zitplaatsen (conform voorschriften autofabrikant). De drager is voorzien van de minimaal de volgende gebruiksgemakken waar hedendaagse voertuigen over beschikken zoals airconditioning, ABS, ADAS, Brake Assist, Cruise Controle, Front Assist, parkeersensoren, USB aansluiting etc.). Een kleiner model voertuig is volgens Opdrachtgever onvoldoende geschikt en comfortabel om dagelijks meerdere uren achtereen te gebruiken.
g.	**[OPTIONEEL]** De drager dient te zijn uitgevoerd met kogelwerend glas in alle ramen ten behoeve van de bescherming van inzittenden tegen externe factoren zoals vandalisme.

3.3.3 Type B

Aan drager type B worden de volgende eisen gesteld.	
a.	De scanoplossing mag zowel op als geïntegreerd in het dragende voertuig worden aangeboden.
b.	De drager mag (inclusief scanmiddelen) niet hoger zijn dan 1,80 meter.
c.	De drager mag (inclusief scanmiddelen) niet breder zijn dan 1,30 meter waarmee flexibel langs stilstaand verkeer kan worden gereden.
d.	Het beschikbaar te stellen voertuig betreft een A-merk (45 km/h), conform Nederlandse maatstaven.
e.	Minimaal af te leggen aantal kilometers op een volle accu bedraagt 75 kilometer.
f.	Een (bijna) lege accu(pakket) van de drager kan door een gebruiker met eenvoudige handeling(en) worden vervangen door een volle. Het leveren van een extra accupakket (met een actieradius van minimaal 75 kilometer), dient ook bij de prijs te zijn inbegrepen.

g.	De drager mag met een Nederlands brommerrijbewijs (AM) worden bereden.
h.	De drager inclusief scanmiddelen mag niet om kunnen vallen bij stilstand (met een bestuurder) en dient te blijven staan in alle in Nederland voorkomende weeromstandigheden (op bijvoorbeeld een standaard).
i.	Scanmiddel dient bij normaal rijgedrag van drager type B te functioneren (scannen van kentekens en maken van foto's).

3.4 Beschikbaarheid scanmiddelen

De scanmiddelen (bestaande uit de scanoplossing en drager (type A of B) dienen door Opdrachtnemer beschikbaar te worden gesteld conform onderstaande eisen.	
a.	Opdrachtnemer garandeert dat de scandienst binnen de scope van deze overeenkomst conform percentage als beschreven bij KPI 1 (zie bijlage 12) per periode beschikbaar is. Onder beschikbaar wordt verstaan dat het scanmiddel (drager en scanoplossing) volledig operationeel is.
b.	De beschikbaarheid wordt uitgedrukt in een percentage tijd waarbij als starttijd de constatering door Opdrachtnemer in de backoffice of (in uitzonderlijke gevallen) het tijdstip van de melding door Opdrachtgever wordt gehanteerd en als eindtijd het moment dat de storing is opgelost. De venstertijden waarmee wordt gerekend zijn de tijden "betaald parkeren" zoals deze gelden op de dag van inbedrijfname van het systeem.
c.	Geplande onderhoudswerkzaamheden, incl. update en/patch installaties, mogen plaatsvinden binnen reguleringstijden, echter altijd in overleg met de gemeente en mits de beschikbaarheid conform KPI 1 (zie bijlage 12) wordt gehaald.
d.	Het is toegestaan om bij een uitval van ofwel het scanmiddel ofwel de drager(s), het defecte onderdeel te vervangen door een door Opdrachtnemer te leveren onderdeel (drager of scanoplossing). De bijkomende werkzaamheden voor installatie en bedrijfsgereed opleveren Zijn bij de prijs voor de scandienst inbegrepen en kunnen door Opdrachtnemer niet separaat in rekening worden gebracht met uitzondering van schadegevallen veroorzaakt door Opdrachtgever of derden.


P

4. IT platform en data

4.1 IT Platform

Onderdeel van de te leveren scandienst is het volledig bedrijfsgereed opleveren, onderhouden, hosten, updaten en beschikbaar stellen van een IT platform (backoffice) ten behoeve van de handhaving. Het IT platform wordt geleverd als een dienst en blijft in het bezit van Opdrachtnemer. Alle in Den Haag gegenereerde data is en blijft in het bezit (eigendom) van de gemeente Den Haag.	
a.	Het IT platform ten behoeve van de handhaving dient bedrijfsgereed te worden opgeleverd inclusief gebruikerslicenties voor minimaal 80 medewerkers van de gemeente Den Haag.
b.	Het IT platform bestaat uit een zogeheten 'Deskforce' een functionaliteit waarmee op afstand (vanuit de handhavingsorganisatie van de gemeente Den Haag) overtredingen als parkeren zonder parkeerrecht of foutparkeren kan worden bevestigd zodat een NHA of proces-verbaal kan worden opgesteld (koppeling met City Control). Hierbij is het van belang dat de bewijslast (o.a. foto's, GEO locatie, kenteken, tijdstip, kleur voertuig etc.) op correcte wijze wordt aangeleverd, opgeslagen en gepresenteerd aan de betreffende boa/toezichthouder.
c.	De Deskforce dient door meerdere boa's/toezichthouders en diensten tegelijkertijd te kunnen worden bediend (vanaf verschillende werkstations).
d.	Belangrijk uitgangspunt is dat Opdrachtgever zelf eenvoudig processen kan inrichten rondom het verwerken van scans. Welke data gebruikt en opgeslagen moet worden, welke essentieel zijn en welke beslissingsregels van toepassing zijn. Per proces dient een Deskforce geconfigureerd kunnen worden die afgestemd is op het proces. Daarbij dient het instelbaar te zijn welke processen door een en dezelfde Deskforce wordt afgehandeld en tevens welke autorisaties hiervoor nodig zijn.
e.	Voor het monitoren van de processen en de optimalisatie slagen die de gemeente wil maken dienen per processtap minimaal de volgende gegevens worden opgeslagen: 1. Naam van de processtap; 2. Het proces; 3. Startmoment van de processtap; 4. Eindmoment van de processtap; 5. Wie verantwoordelijk is voor de processtap (indien van toepassing, zoals Deskforce medewerker, chauffeur, en dergelijke); 6. De vorige processtap; 7. De volgende processtap; 8. Periode dat de processtap in beslag nam; 9. Waar de processtap is uitgevoerd (indien van toepassing, zoals bij de field force); 10. De beslisregels en de uitkomsten die tijdens de stap zijn toegepast.

	De gegevens dienen near-realtime aangeboden te worden aan de gemeente (die zelf de rapportages verzorgd).
f.	De Deskforce bevat de mogelijkheid om (bij twijfelgevallen) eenvoudig een automatisch gegenereerd bericht te sturen naar de handhavingsterminals van de betreffende Field Force medewerker(s).waarin de benodigde gegevens staan (o.a. foto's, GEO locatie, kenteken, tijdstip, kleur voertuig etc.).
g.	Het IT platform dient (realtime) te zijn verbonden met de scanmiddelen en de te koppelen databases: 1. Parkeerrechtendatabase (NPR-administratief en NPR-geo); 2. GISIB (ten behoeve van het borgen van de juiste basis kaart voor het constateren van o.a. foutparkeren (Wet Mulder feiten) en locaties van objecten in de openbare ruimte); 3. RDW (ten behoeve van koppelen gegevens van het voertuig); 4. Citycontrol handhavingssysteem (ten behoeve van opvolging;) 5. IBS2000 (ten behoeve van aanmaken en verzenden naheffingsaanslagen) 6. Digidoc (ten behoeve van afhandeling bezwaar en beroep). 7. Wielklembedrijf (ten behoeve van aanpak veelplegers); 8. Denhaag.nl (webformulier).
h.	Na een nachtelijke (controle)run van de gescande kentekens op de parkeerechtendatabase (NPR-administratief en NPR-geo), om vast te stellen of voor of na een vrij in te stellen periode (vooralsnog betreft de coulancetijd 5 minuten) wel een geldig parkeerrecht aanwezig was, dienen de gegevens in een export bestand te worden klaargezet. Indien wel sprake was van een geldig parkeerrecht binnen deze coulance tijd, dient de betreffende suspect in het systeem te worden aangemerkt en in een separate lijst te worden opgenomen, waarna deze wordt verwijderd uit het bestand dat naar IBS2000 wordt gestuurd. Hierna wordt door een medewerker van de afdeling bezwaar de export van de naheffingsaanslagen verzorgt naar IBS2000.
i.	Het moet mogelijk zijn om controlerun(s) uit te voeren op bestanden die naar IBS2000 worden/zijn gestuurd. Bijvoorbeeld in het geval sprake zou zijn van een storing in de parkeerrechtendatabase. Dit om te voorkomen dat onterechte NHA's worden opgelegd.
j.	Het IT Platform wordt volledig gehost, onderhouden, beveiligd en ge-updated door Opdrachtnemer. Alle werkzaamheden hieromtrent zijn inclusief.
k.	Het IT platform is vanaf een gemeentelijke werkplek (te bereiken via een Citrix omgeving zowel vanuit huis als vanuit kantoor) online te benaderen waarmee het risico tot inbreuk wordt verkleind.
l.	Het continue onderhouden van de systeemsoftware en het voorzien van updates en/of installeren/verstrekken van nieuwe software releases is onderdeel van de Opdracht. Automatische updates dienen uitgeschakeld te kunnen worden. Bij het doorvoeren van updates (ook van systemen waarmee gekoppeld wordt) dient Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht nauw samen te werken (en te testen) met ketenpartners en Opdrachtgever om storingen binnen de keten te voorkomen. Hiervoor dient een permanente Test- en Acceptatieomgeving door Opdrachtnemer te worden ingericht en onderhouden waarmee Opdrachtgever (functioneel beheer) kan testen en accepteren alvorens een update daadwerkelijk in de Productieomgeving wordt gerealiseerd. Op de test- en acceptatieomgeving dienen ook andere omgevingen gekoppeld te kunnen worden, dit om 'end-2-end',

	oftewel ketentesten, mogelijk te maken. De omgeving dient altijd beschikbaar te zijn. Dit ook om situaties en incidenten na te kunnen spelen.
m.	Nieuwe versies van software (updates firmware) met betrekking tot het te leveren systeem dienen voor de Opdrachtgever zonder aanvullende kosten beschikbaar te zijn.
n.	Mocht er een firmware update nodig zijn om ernstige fouten in de firmware te herstellen, dient dit binnen 10 dagen, na officiële release, te gebeuren zonder kosten in rekening te brengen. Ernstige fouten in de beveiliging dienen zo snel als mogelijk te worden hersteld. Onder ernstige fouten wordt in ieder geval (niet uitputtend) verstaan: fouten in de informatie die het systeem verstrekt aan handhaving.
o.	Opdrachtgever dient ook in de gelegenheid te worden gesteld om upgrades van de software (zoals extra functionaliteiten) af te nemen gedurende de Overeenkomst. Opdrachtnemer dient upgrades binnen 3 maanden na release van de upgrade aan te bieden aan Opdrachtgever. Upgrades dienen op basis van Openboek calculatie te worden aangeboden.
p.	Het IT platform dient geschikt te zijn om routes ten behoeve van de scanmiddelen inclusief planning te genereren (op basis van slimme algoritmes, in te richten in overleg met Opdrachtgever), uit te stippelen en aan te passen. Deze routes dienen real time te kunnen worden weergegeven en naar de scanmiddelen te kunnen worden gezonden.
q.	In het backoffice systeem dient realtime informatie vanuit de scanmiddelen te kunnen worden opgehaald en gepresenteerd.
r.	Alle software en hardware componenten die worden ingezet voor het leveren van de dienst, worden uitsluitend ingezet binnen de officiële ondersteuningstermijn die de maker van de software of hardware hanteert. Hiermee wordt bedoeld dat leverancier geen software of apparatuur gebruikt die verouderd is.
s.	Opdrachtgever kan wijzigingen in het beleid en reguleringsgebieden doorvoeren, welke door Opdrachtnemer kosteloos in het IT platform worden verwerkt.
t.	**[OPTIONEEL]** Inschrijver dient een module voor het in rekening brengen van parkeergeld tussen 2 scans in aan te bieden. Met deze module is het mogelijk om de tijd tussen twee scans te bepalen en in rekening te brengen bovenop de kosten voor de NHA. Inschrijver dient uiteen te zetten op welke wijze de module werkt. Een volledig en bedrijfsgerede module dient te worden aangeboden en ingeprijsd op het Prijzenformulier. De kwaliteit van de (omschrijving) van de oplossing wordt beoordeeld als onderdeel van Gunningscriterium 2.3.

4.2 Informatie en datastromen

Belangrijk aspect van het te leveren IT platform is dat de informatie en datastromen goed beveiligd zijn Ten aanzien van de informatiebeveiliging gelden de volgende eisen.	
a.	Berichtenverkeer tussen de scanmiddelen en/of IT platform en/of databases/applicaties is beveiligd en versleuteld. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.
b.	Opdrachtnemer heeft een up-to-date malware software bescherming geïmplementeerd (zowel noodprocedures als ondersteunende technologie) op alle systemen die gebruikt worden in de service.

c.	Opdrachtnemer past security updates en patches toe voor kritische componenten conform de industry best practices.
d.	Bij het gebruik van de scandienst is de privacy van parkeerders te allen tijde gewaarborgd en wordt voldaan aan de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving op dit gebied. Opdrachtnemer dient te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en treft hieromtrent de technische en organisatorische noodzakelijke maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.
e.	Voorafgaand aan de ingebruikname voert de gemeente Den Haag een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit. Een DPIA is een instrument om vooraf de privacyrisico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen. En om daarna maatregelen te kunnen nemen om de risico's te verkleinen. Opdrachtnemer levert alle voor de DPIA benodigde informatie, denkt desgevraagd actief mee over beschermingsmaatregelen en voert deze maatregelen uit.
f.	Gezichten van personen en kentekens van voertuigen in de omgeving dienen automatisch onherkenbaar te worden gemaakt (blurren) in het systeem met een betrouwbaarheid/nauwkeurigheid van minimaal 95%. Deze automatische handeling vindt plaats voordat foto's worden opgeslagen en/of doorgestuurd naar ketenpartners. Het moet mogelijk zijn voor degene die de Deskforce bedient om eenvoudig (gezichten van) personen en kentekens van voertuigen in de omgeving die niet automatisch onherkenbaar zijn gemaakt alsnog handmatig onherkenbaar te maken.
g.	De scandienst registreert welke wijzigingen worden uitgevoerd, door wie en op welk tijdstip (audit trail). Van deze informatie kunnen overzichten gemaakt worden per periode, per gebruiker en per mutatiesoort.
h.	Het systeem biedt de mogelijkheid om verschillende autorisatieniveaus voor rollen en gegevens te definiëren (autorisatiematrix). De gemeente verkrijgt daarbij het hoogste autorisatie/gebruikersniveau.
i.	De applicatie ondersteunt de mogelijkheid om alle data automatisch te extraheren (middels 'Extraction, Transformation and Load' (ETL) tooling) uit het systeem ten behoeve van (interne) datamart/datawarehouse (waaronder het Urban Data Platform en OBIEE tooling) zonder tussenkomst van medewerkers van Opdrachtnemer. De frequentie van extraheren van data is minimaal dagelijks.
j.	Opdrachtnemer levert het datamodel voor de bouw van de ETL's en informeert Opdrachtgever vooraf bij wijzigingen aan het datamodel.
k.	Opdrachtnemer onderhoudt in overleg met Opdrachtgever de ETL's. Kosten en onderhoud zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
l.	Er mag nooit een (toekomstig) tekort optreden aan processorcapaciteit, bandbreedte of dataverbindingen.
m.	De server(s), data en (back-up) procedures dienen optimaal beveiligd te zijn tegen (niet uitputtend) hackers, virussen, dataverlies en stroomuitval. Jaarlijks wordt een pentest uitgevoerd.
n.	Een applicatie mag over een eigen proxy configuratie beschikken, zolang het server adres en poort in te stellen zijn en authenticatie door middel van Active Directory mogelijk is. Afstemming met Opdrachtgever is verplicht in verband met eventuele migraties naar een ander platform binnen de gemeente (bijv. een nieuwe versie Windows en/of Azure)

o.	Het versturen van berichten ten behoeve van Multi Factor Authenticatie (bijvoorbeeld sms) in het kader van de beveiliging is inbegrepen in de prijs van uw aanbieding (indien van toepassing). Hiervoor mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
p.	Opdrachtgever kan met het systeem, op basis van de uitgevoerde scans en gegenereerde data, op eenvoudige wijze metingen van parkeerdruk uitvoeren waarbij per in te stellen gebied (ook buiten gereguleerd gebied). De parkeerdruk kan worden weergegeven (bezettingsgraad fiscale vakken) ten behoeve van het genereren van plannings- en beleidsinformatie.
q.	Opdrachtgever kan met het systeem, op basis van de uitgevoerde scans en gegenereerde data op eenvoudige wijze metingen van betalingsbereidheid (in deze context bedoeld als 'het aantal kentekens zonder fiscaal parkeerrecht' / 'het aantal gescande kentekens') uitvoeren, waarbij per in te stellen gebied de betalingsbereidheid kan worden weergegeven ten behoeve van generen van plannings- en beleidsinformatie;
r.	Inschrijver dient bij haar aanbieding aan te geven op basis van welk normenstelsel de informatiebeveiliging plaatsvindt. Er dient een keuze gemaakt te worden uit A, B of C. De informatiebeveiliging vindt plaats volgens: • *A. Algemeen erkende normen, namelijk: ……* *(vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510 bij zorgverleners, NEN/ISO 27001, PCI/DSS);* • *B. De informatiebeveiliging vindt plaats volgens een algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIO de BIR of vergelijkbaar, namelijk: ……..* *C. Anders, namelijk: ……..*
s.	Inschrijver dient de toereikendheid van de informatiebeveiliging aan te tonen door één van de volgende certificeringen en eventueel bijbehorende verklaring van toepasselijkheid. Er dient een keuze gemaakt te worden uit A, B of C. • *A. Periodieke (minimaal jaarlijks of zoveel vaker als nodig) externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II);* • *B. Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA;* • *C. Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen, zoals hieronder beschreven (*)* *(*) Indien leverancier Informatieveiligheid wil aantonen met eigen controles of eigen mededelingen dan kan er een toets plaatsvinden aan de hand van de vragenlijst "Informatieveiligheidseisen externe dienstverlening" welke de gemeente Den Haag hanteert en voor een groot deel is gebaseerd op de maatregelen uit de BIO/ISO27002.*
t.	Naast het feit dat de inschrijver in haar aanbieding aan moet geven en aan moet tonen aan welke normenkaders op het gebied van Informatieveiligheid wordt voldaan, dienen de volgende open vragen in een apart document beantwoord en daar waar nodig met bewijsstukken aangetoond worden: 1. Worden de componenten van uw netwerk (o.a. besturingssystemen kritieke componenten, webservers, netwerkapparatuur, databases) gehardened? 2. De vernietiging van opslag aan einde van het contract vindt op zodanige wijze plaats dat de gegevens met geen enkele forensische procedure kunnen worden hersteld?

u.	De gemeente Den Haag organiseert jaarlijks een Hackevent 'Hâck the Hague'. Tijdens dit event krijgt een groot aantal ethische hackers de mogelijkheid om de door de gemeente Den Haag gebruikte applicaties en systemen, welke bereikbaar zijn vanaf het internet, te onderwerpen aan een test. De bevindingen worden gedeeld met de leveranciers die daarna de bevinding(en) kunnen oplossen. Hier zal geen vergoeding tegenover staan maar wordt er in feite meegewerkt aan een veiligere omgeving voor zowel de bezoekers als gebruikers van de gemeente Den Haag. Uiteraard zijn de deelnemende ethische hackers gebonden aan de voorwaarden van de gemeente Den Haag en hun leveranciers. Inschrijver is deelnemer van het jaarlijkse wedstrijd evenement Hâck the Hague, stelt een omgeving test of productie omgeving beschikbaar voor penetratietest tijdens het evenement en zorgt voor opvolging van gevonden kwetsbaarheden tijdens het evenement.

4.3 Koppelvlakken

Het realiseren, onderhouden en beschikbaar stellen van koppelvlakken ten behoeve van de handhaving zijn onderdeel van de Opdracht gedurende de gehele Opdracht.	
a.	Opdrachtnemer garandeert een correcte werking van het scanmiddel met het IT platform.
b.	Opdrachtnemer dient het aangeboden IT-platform te koppelen op basis van verschillende gangbare en actuele (webservice) interfaces waaronder XML, JSON, API's en TriplEforms waarbij signalen en gegevens kunnen worden uitgewisseld. Tevens dienen gegevens in .xls, jpg, dxf, pdf, shp, suf, .csv formaat te kunnen worden uitgewisseld. Tijdens de implementatie periode dient met Opdrachtgever te worden afgestemd op basis van welk koppelvlak met welk systeem van derden dient te worden gekoppeld. Het onderhouden en in stand houden van de koppeling is onderdeel van de Opdracht en wordt beoordeeld in het kader van de beschikbaarheid als bedoeld in KPI 2 (zie bijlage 12).
c.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken en onderhouden van de koppeling tussen het IT platform met: 1. Parkeerrechtendatabase (NPR-administratief en NPR-geo); 2. Handhaafsysteem Citycontrol 6 van Sigmax; 3. RDW; 4. GISIB (export in .xls, jpg, dxf, pdf, shp, suf formaat); 5. IBS2000 (.csv-bestand); 6. Digidoc (XML-protocol); 7. Wielklembedrijf; 8. denhaag.nl webformulier (TriplEforms).
d.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte werking van de door haar ter beschikking te stellen scanmiddelen en IT platform met de overige relevante applicaties (al dan niet in de parkeerketen en al dan niet bij Opdrachtgever aanwezig).
e.	De applicaties zijn aangesloten op dezelfde officiële tijdserver als de PDA (City Control).
f.	De gemeente heeft middels het (fiscale) wielklembeleid de mogelijkheid om een wielklem aan te leggen bij het opleggen van een tweede naheffingsaanslag voor een voertuig waarvan de eigenaar niet kan worden achterhaald of indien het een

	buitenlands kenteken betreft (en er geen afspraken zijn gemaakt met het betreffende land). De gemeente bepaalt het proces wanneer een melding naar het sleepbedrijf (de firma A. Barendregt) wordt verstuurd. Het moet mogelijk zijn om met een zogeheten 'klemlijst' vanuit IBS2000 (met kentekens van voertuigen die in aanmerking komen voor een wielklem) te koppelen en op basis daarvan een automatische melding aan te maken indien het kenteken op straat worden gescand. De melding dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: 1. Tijdstip van de melding; 2. Locatie waar het voertuig zich bevindt; 3. Merk van het te klemmen voertuig; 4. Kleur van het te klemmen voertuig; 5. Type voertuig; 6. Kenteken van het te klemmen voertuig; 7. Eventuele bijzonderheden. Opdrachtgever onderzoekt de mogelijkheden om in het kader van de digitalisering te koppelen met het meldingensysteem van het klembedrijf middels een nader te bepalen koppelvlak. Van Opdrachtnemer wordt qua kennis een inhoudelijke bijdrage verwacht en daarnaast zal vanuit de verdergaande digitalisering een vertaalslag naar de praktische uitvoering moeten worden gemaakt. Hier dient Opdrachtnemer actief in bij te dragen. Eventuele voortvloeiende kosten voor het realiseren van de koppeling worden op basis van openboek calculatie verrekend.
g.	De afdeling bezwaar en beroep van de gemeente Den Haag werkt met de applicatie 'Digidoc', waarmee bezwaren en beroepen kunnen worden afgehandeld. Middels een XML koppeling dienen gegevens van parkeerder (kenteken, tijdstip, foto's en overige bewijsmateriaal) vanuit het IT platform in Digidoc te worden geladen.
h.	Parkeerders die een NHA hebben ontvangen kunnen via de gemeentelijke applicatie denhaag.nl middels een webformulier (TriplEforms) inloggen (middels DigiD) en o.a. hun betaling regelen. Op verzoek dient een foto van het kenteken (de scan) vanuit het IT platform te worden getrokken en getoond aan de betreffende parkeerder.
i.	**[OPTIONEEL]** Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om middels een koppeling met een zogeheten 'blacklist' (met kentekens van voertuigen die worden gezocht, bijvoorbeeld omdat het een gestolen voertuig betreft) bij een constatering van het kenteken een melding door te sturen naar bijvoorbeeld de politie. Eventuele gegevens zoals foto's dienen binnen een nader te bepalen periode te worden vernietigd. Alles met inachtneming van de AVG.

4.4 Opslag en uitwisseling van gegevens

De gegenereerde data dient te worden opgeslagen op de server van Opdrachtnemer/in een door Opdrachtnemer te hosten cloud. Data dient met door Den Haag te bepalen derden te kunnen worden gedeeld. Hierbij gelden de volgende eisen.	
a.	Data wordt opgeslagen en gehost bij en door Opdrachtnemer.
b.	Alle in het kader van deze Opdracht gegenereerde data is en blijft eigendom van Opdrachtgever (ook na einde contract) en behoudt hierop alle rechten. Data mag

	door Opdrachtnemer niet zonder expliciete toestemming van Opdrachtgever worden gebruikt of uitgewisseld met derden.
c.	Data die herleidbaar zijn tot natuurlijke personen (gezichten) en kentekens - met betrekking tot: 1. Scanproces (niet zijnde suspects) dienen na 24 uur (vrij in te stellen door Opdrachtgever) te worden vernietigd (dit dient door Opdrachtnemer te worden aangetoond). Dit geldt ook voor gegevens van suspects waarvan is geconstateerd (door de Deskforce en/of Fieldforce en/of de nachtrun) dat er geen sprake is van een NHA of overtreding (wet Mulder) 2. Handhavingsproces (zijnde kentekens waarvoor een naheffing wordt aangemaakt, wet Mulder beschikking wordt aangemaakt) dient gedurende minimaal 5 jaar (vrij in te stellen door Opdrachtgever) versleuteld te worden bewaard (in het kader van de beroepstermijn) en na deze periode te worden vernietigd.
d.	Opdrachtnemer dient jaarlijks een 'Verklaring van vernietiging data' op te stellen en ondertekend aan Opdrachtgever te retourneren waarin (globaal) staat aangegeven welke data is vernietigd, de hoeveelheid data die is vernietigd en op welke wijze de data is vernietigd. Opdrachtnemer dient daarbij te garanderen dat bij een Back-up recovery geen data in productie kan worden gezet dat formeel al vernietigd is.
e.	Alle data (tot op het laagste aggregatieniveau) dient: 1. Opgeslagen te worden (geanonimiseerd) en tot vijf jaar na dato opvraagbaar te zijn voor nadere analyse ten behoeve van o.a. het genereren van managementinformatie; 2. Beschikbaar gesteld te worden aan Opdrachtgever op basis waarvan de Opdrachtgever haar eigen BI tool voedt. 3. Als "open data" beschikbaar gesteld te kunnen worden aan derden aan te wijzen door Opdrachtgever (in minimaal een bewerkbaar .cvs formaat, XML formaat, JSon Flow en PDF). Het gaat om zowel historische als real-time data; 4. Betrouwbaar te zijn.
f.	Op basis van de (geanonimiseerde) data dienen zowel standaardrapportages als door Opdrachtgever in te stellen rapportages (waarbij eigen formules kunnen worden bepaald) te kunnen worden opgesteld in het IT platform. Deze rapportages dienen te kunnen worden opgeslagen in het systeem en daaruit kunnen worden getrokken. De data betreft minimaal de volgende gegevens (op te vragen per belzone/gebied (op straatniveau), per tijdseenheid (week, dag en uur), per voertuig en per handhaver): 1. Uren totaal (scannen en opvolgen); 2. Uren scannen; 3. Uren opvolgen; 4. Aantal scans; 5. Scans per uur scannen; 6. Gegenereerde opvolgingen; 7. Afgehandelde opvolgingen; 8. Afgehandelde opvolgingen per uur; 9. Percentage afgehandelde opvolgingen; 10. Aantal NHA's;

	11. Percentage NHA's afgezet tegen aantal opvolgingen; 12. Aantal scans per NHA; 13. Aantal NHA's per uur; 14. Aantal NHA's per uur opvolgen; 15. Aantal opvolgingen ten opzichte van opgelegde NHA's; 16. Digitaliseringsgraad (percentage); 17. Betalingsbereidheid: percentage parkeerrecht totaal; 18. Betalingsbereidheid: percentage parkeerrecht vergunninghouders; 19. Betalingsbereidheid: percentage parkeerrecht kort parkeren; 20. Handhaafintensiteit (percentage); 21. Scans onderverdelen in percentage: parkeerrecht/ auto afwezig bij opvolging/ NHA/ uitzondering/ overgeslagen (niet opgevolgd); 22. Parkeerdruk (per (combinatie van) sectie(s) en in te stellen periode); *Onder parkeerdruk wordt verstaan: het aantal voertuigen dat in een (combinatie van) sectie(s) wordt geteld in een in te stellen periode gedeeld door het aantal beschikbare parkeerplaatsen in dat gebied conform de door de gemeente aan te leveren GEO-kaarten. Deze berekening (in maximaal 1 run) moet middels het IT-platform worden gemaakt;* 23. Beschikbaarheid van de scanmiddelen en het IT platform conform KPI 1 en 2 (zie bijlage 12).
g.	Alle data, tot op het laagste aggregatieniveau, dient via een database koppeling of als (odata, csv, excel of vergelijkbaar) bestanden (minimaal dagelijks) te kunnen worden geïmporteerd in het Urban Data Platform van de gemeente Den Haag én het gemeentelijk datawarehouse ten behoeve van het bouwen van dashboards, management informatie rapporten en voor het analyseren en combineren van data met andere bronnen (zie Agile BI aansluitvoorwaarden in bijlage 11.B.)

4.5 Beschikbaarheid IT platform en data

Voor Opdrachtgever is het van groot belang dat ten behoeve van de handhaving en een correcte uitvoering van het parkeerbeleid, het IT platform en de gegeneerde data beschikbaar zijn. Hierbij gelden minimaal de volgende eisen.	
a.	Opdrachtnemer garandeert dat het IT Platform en database binnen de scope van deze Overeenkomst gedurende 99,8% van de tijd, per periode van 13 weken beschikbaar is (zie KPI 2, bijlage 12).
b.	De beschikbaarheid wordt uitgedrukt in een percentage tijd waarbij als starttijd de constatering door Opdrachtnemer of (in uitzonderlijke gevallen) het tijdstip van de melding door Opdrachtgever wordt gehanteerd en als eindtijd het moment dat de (ver)storing is opgelost.
c.	Geplande onderhoudswerkzaamheden, incl. update en/patch installaties, vinden in de basis plaats buiten de reguleringstijden parkeren. In uiterzonderlijke situaties en met schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever mogen werkzaamheden plaatsvinden binnen vooraf af te stellen bloktijden binnen de reguleringstijden, mits de beschikbaarheid conform eis a. wordt gehaald.
d.	Het niet beschikbaar zijn van het IT platform (om welke reden dan ook) mag geen invloed hebben op kwaliteit en nauwkeurigheid van de nachtelijke ‘run’ op de kentekens waarvan geen parkeerrecht is geconstateerd.
e.	Alle rechten omtrent (verzamelde) data komen toe aan Opdrachtgever waaronder in ieder geval het eigendom.
f.	Opdrachtnemer verzamelt data, slaat deze op en verwerkt deze daar waar nodig, om Opdrachtgever in staat te stellen, de data te gebruiken (voor in ieder geval doch niet uitsluitend de handhavingsinzet).
g.	Data dient 24/7/365 ter beschikking te staan voor Opdrachtgever al dan niet middels het aangeboden IT platform en/of backoffice.


5

Beheer en onderhoud van de scanmiddelen (drager + scanoplossing) en het IT platform maakt onderdeel uit van de Opdracht. Het tijdig vervangen van onderdelen is onderdeel van de Opdracht en dient in de prijsopgave meegenomen te worden.	
a.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer en onderhoud (inclusief updates en patches) van het scanmiddel en IT platform gedurende de tijd dat het scanmiddel en IT platform aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
b.	Het onderhoud betreft alle onderdelen van de scanmiddelen waaronder in ieder geval doch niet uitsluitend zowel hardware als software, zowel technisch als functioneel, zowel optisch als mechanisch en elektronisch.
c.	De scanmiddelen en het IT platform worden 24/7/365 gemonitord door Opdrachtnemer.
d.	Ingeval van verstoring (ongeacht het onderdeel (van het scanmiddel)) zal deze binnen 4 uur (binnen de reguleringstijden conform Parkeerbeleid gemeente Den Haag) zijn opgelost indien de storing op afstand kan worden verholpen. De reactietijd (de tijd die nodig is na het moment waarop de storing plaatsvindt) is maximaal 2 uur.
e.	Bij storingen waarbij een monteur/beheerder van Opdrachtnemer op locatie benodigd is, is de reactietijd waarbinnen Opdrachtgever dient te worden geïnformeerd over het vervolg van de opvolging maximaal 2 uur. De storing dient binnen 24 uur na constatering te zijn opgelost door een monteur op locatie.
f.	Indien Opdrachtnemer verwacht dat de verstoring langer dan de maximale 24 uur na melding/constatering duurt, zal Opdrachtnemer zorgdragen voor vervanging van het middel dat de verstoring veroorzaakt binnen 24 uur.
g.	Opdrachtgever draagt zorg voor het regelmatig en tijdig laten verrichten van preventief onderhoud van de scanmiddelen, volgens de richtlijnen van het instructieboekje behorend bij de drager, bij een door vast onderhoudsadres erkend reparateur door Opdrachtnemer, binnen een straal van 20 km van het centrum van gemeente Den Haag.
h.	Opdrachtgever draagt zorg voor het regelmatig controleren van bandenspanning en alle vloeistofniveaus – overeenkomstig de fabrieksinstructies – en vult deze zo nodig bij.
i.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever tijdig (minimaal 2 weken van te voren) Opdrachtgever op de hoogte te stellen van naderend onderhoud.
j.	De scanmiddelen worden aangeboden inclusief een WA +volledig casco verzekering met minimaal de volgende voorwaarden: 1. Een WA-dekking van minimaal € 2.500.000,-; 2. Geen eigen risico bij WA-schade; 3. Eigen risico van maximaal € 250,- per gebeurtenis bij Casco-schade (met uitzondering van diefstal(schade), wild-, brand- en verhaalbare schade); 4. Geen eigen risico bij ruitreparatie; 5. Een maximum eigen risico van € 100,- voor ruitvervanging; 6. Rechtsbijstandverzekering; 7. Schade verzekering inzittenden tot een bedrag van minimaal € 1.000.000,-. Deze verzekering vergoedt de werkelijke schade van bestuurder en inzittende(n).
k.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het administreren van schade en schadeafhandeling.

l.	Ingeval van schade aan of veroorzaakt door de scanmiddelen is Opdrachtgever verplicht deze zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer te melden en zo spoedig mogelijk een ingevuld “Europees Schade Formulier” te zenden aan Opdrachtnemer.
m.	Opdrachtgever zal de scanmiddelen gebruiken zoals van een goed gebruiker mag worden verwacht.
n.	Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat eventuele reparaties tijdig worden uitgevoerd en zal verstoringen en/of afwijkingen en/of defecten aan de scanmiddelen zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer melden.
o.	In geval van ernstige schade, aantoonbaar veroorzaakt door Opdrachtgever, waardoor een scanmiddel niet meer inzetbaar is, dient Opdrachtnemer binnen 72 uur na melding bij Opdrachtnemer een vervangend scanmiddel aan te leveren.
p.	**[OPTIONEEL]** dient Opdrachtnemer in geval van ernstige schade, aantoonbaar veroorzaakt door Opdrachtgever, waardoor een scanmiddel niet meer inzetbaar is binnen 48 uur na melding bij Opdrachtnemer een vervangend scanmiddel aan te leveren. Hiervoor dient een meerprijs op het Prijzenformulier te worden ingevuld.


P

6. Implementatie en organisatie

6.1 Implementatie

Voor de gemeente Den Haag is het van belang dat de implementatie van de scandienst zorgvuldig gebeurt. Systemen moeten worden ingericht en getest, koppelingen met andere systemen moeten worden gerealiseerd en medewerkers van de gemeente Den Haag moeten worden ingewerkt. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij met Opdrachtgever meedenkt en het implementatie traject begeleid. Opdrachtgever verwacht een compleet en volledig werkend en bedrijfsgereed systeem bij oplevering. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige installatie en oplevering van het systeem. Opdrachtgever zal te allen tijde goedkeuring moeten verlenen voor uitvoerende werkzaamheden die in openbaar gebied plaats zullen vinden. Voor definitieve oplevering zal een SAT (Site Acceptance Test) plaatsvinden.	
a.	Onder de installatie wordt verstaan het plaatsen en aansluiten van alle apparatuur (scanoplossing in combinatie met scanvoertuigen) inclusief het (in)programmeren (o.. van processen) en operationeel inbedrijfstellen. Hieronder valt ook het verzorgen van de benodigde interfaces en koppelingen en de volledige systeemintegratie met het IT platform (backoffice).
b.	Ten behoeve van de oplevering van (delen) van de te leveren apparatuur/systeem dient door Inschrijver een opleveringsprotocol te worden opgesteld.
c.	Voordat het complete systeem zal worden opgeleverd dient een SAT (Site Acceptance Test) te worden uitgevoerd, waarbij Opdrachtgever aanwezig is. Tijdens deze SAT dient Opdrachtnemer aan te tonen dat het complete systeem volledig (aantallen en gevraagde/aangeboden functionaliteiten), betrouwbaar (o.a. kwaliteit kentekenherkenning en foto's), nauwkeurig (o.a. locatiebepaling GPS) en veilig (zowel operationeel voor bedieners van de scanmiddelen als dataveiligheid).
d.	Een test op de werking van de koppelingen maakt onderdeel uit van de Opdracht. Koppelingen worden net zo vaak getest totdat de koppeling volledig functioneert conform PvE en nader te maken afspraken na gunning.
e.	Voor het implementeren en het aan te bieden IT platform zullen door Opdrachtnemer uren worden gemaakt. Deze dienen in het Prijzenformulier te worden ingeprijsd.

6.2 Helpdesk – ondersteuning

Opdrachtnemer wordt geacht aan Opdrachtgever ondersteuning te leveren met betrekking tot vragen ten aanzien van de bediening van het systeem. Daarbij kan het gaan om vragen omtrent de software, scanvoertuigen, instellingen, programmeren, rapportages genereren, doen van aanpassingen in de status van het systeem, communicatieproblemen e.d. Hierbij gelden de volgende eisen.	
a.	Voertaal servicedesk, pechhulp en applicatiebeheer is Nederlands.
b.	Opdrachtnemer dient telefonische assistentie te verlenen bij eventuele vragen en mogelijke gebreken.
c.	Het service-window van de Opdrachtnemer voor de servicedesk en de uitvoering van de probleemoplossing loopt van: • maandag tot en met zaterdag minimaal van 8.30 uur tot 22.00 uur. • zon- en feestdagen minimaal van 09:30-20.00 uur
d.	Het service-window in geval van calamiteiten aan de scanmiddelen betreft een 24-uurs nationale hulpverlening. Bij pech in Nederland dient Opdrachtgever (kosteloos) ten minste gebruik te kunnen maken van: • 24-uurs hulverlening in geval van schade of technische mankementen aan de drager; • Bereikbaarheid via één centraal telefoonnummer; • Wegsleepdienst voor de drager; • Hulpverlening ter plaatse binnen 1 uur.

6.3 Overleg en rapportages

Overleg en Rapportages	
a.	Ieder kwartaal wordt de gang van zaken met betrekking tot de Overeenkomst en de kwaliteit van de geleverde dienstverlening geëvalueerd op een nader te bepalen locatie te Den Haag. De gespreksonderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld en nader bepaald.
b.	In geval van calamiteiten of wanneer Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer aanleiding ziet om in extra overleg te treden, dienen beide partijen hier hun medewerking aan te verlenen.
c.	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon (en vervanger) aan waarmee alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan plaatsvinden.
d.	Inschrijver verzorgt maandelijks standaard managementrapportages. Gedurende de eerste periode na implementatie wordt gezamenlijk bepaald op welke wijze welke informatie wordt gepresenteerd. Bij de Inschrijving dient een voorbeeld rapportage te worden meegestuurd. De rapportage bevat minimaal informatie over: 1. Aantal scans per tijdsperiode; 2. Foutpercentage per tijdsperiode; 3. Gereden kilometers; 4. Storingenoverzicht; 5. Aantal bevragingen parkeerrechtendatabase; 6. Aantal gegenereerde opvolgingen;

	7. Aantal afgehandelde opvolgingen; Opdrachtgever kan tevens zelf rapportages genereren met behulp van het systeem van Opdrachtnemer.

6.4 Informatie en training

De leverancier verstrekt bij de levering van het systeem in 4-voud op digitale media en in 4-voud op papier de volgende documentatie:	
a.	Handleiding (in het Nederlands) voor de bediening van het systeem en de bijbehorende software.
b.	Ontwerpen en beschrijving van de daadwerkelijke installatie van het systeem en bijbehorende gebruiks- en onderhoudsinstructies. Zoals aangegeven is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor beheer en onderhoud in het kader van deze Opdracht.
c.	Documenten met betrekking tot installatie en acceptatietest.
d.	Beschrijving van de koppelvlakken/koppelingen met te koppelen systemen in het kader van deze Opdracht.
e.	Opdrachtnemer verzorgt tijdens de week van de afleveringskeuring (of eerder in overleg met Opdrachtgever) een training voor minimaal 20 medewerkers van Opdrachtgever ten behoeve van het gebruik van het geleverde systeem zodat de operationele regie op het systeem door Opdrachtgever op de juiste wijze invulling kan worden gegeven. Opdrachtnemer doet hiervoor in zijn Inschrijving een voorstel waarbij aangegeven wordt of er specifieke basisvaardigheden of opleidingen noodzakelijk zijn die de betrokken medewerkers vooraf gevolgd moeten hebben. Na een periode van 1 jaar verzorgt Opdrachtnemer een tweede (herhalings-) training voor minimaal 10 medewerkers van Opdrachtgever en/of de gemeente.
f.	Gedurende de Overeenkomst en voor de tijd dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beheer en onderhoud van de scandienst, is Opdrachtnemer bereid en in staat personeel van Opdrachtgever adequate Opleiding(en) te geven ten behoeve van het gebruik van de scandienst.

6.5 Duurzaamheid

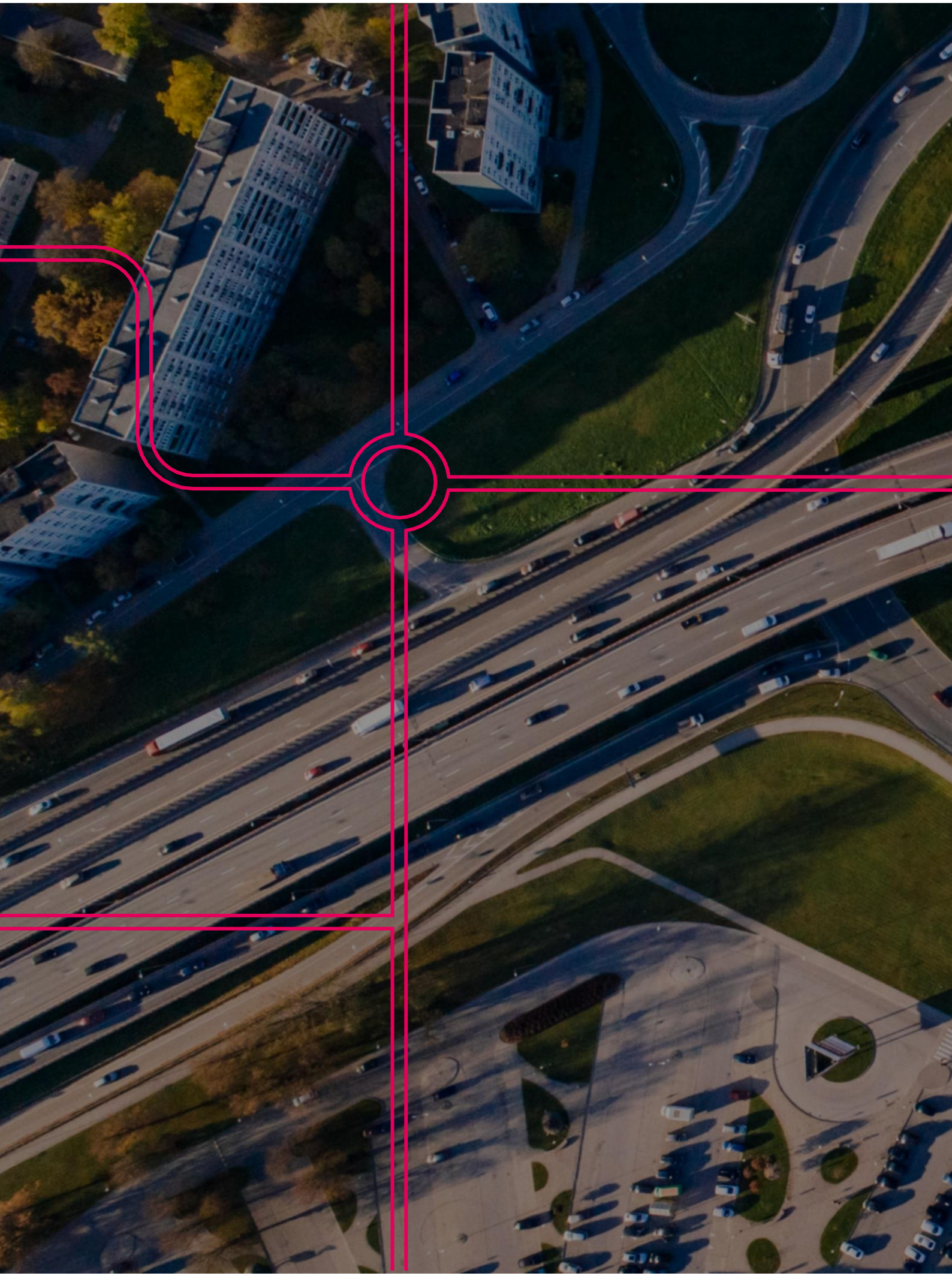
Opdrachtgever streeft er bij haar aanbestedingsprocedures naar om partijen te contracteren die actief invulling geven, of willen geven aan het begrip duurzaam ondernemen. Dit streven wenst Opdrachtgever ook tot uiting te laten komen in de onderhavige aanbesteding. Onder het begrip duurzaam wordt verstaan: "het bewust rekenschap geven van milieu- en sociale aspecten bij de daadwerkelijke levering van producten, diensten of werken". Met betrekking tot milieubelasting en duurzaamheid dient het geleverde systeem te voldoen aan de volgende aspecten:	
a.	Het ontwerp van de aangeboden apparatuur moet energiebewust zijn. De apparatuur dient een bijdrage te kunnen leveren aan een verantwoorde parkeerketen voor Opdrachtgever.
b.	De geleverde apparatuur dient RoHS-compliant te zijn. RoHS staat voor "Restriction of the use of Certain Hazardous Substances in Electrical and Electronic Equipment" ("Beperking van Gevaarlijke Stoffen in Elektrische en Elektronische Apparatuur") en geldt voor apparatuur dat op de markt gebracht wordt na 1 juli 2006. De verboden stoffen zijn lood, kwik, cadmium, hexavalent chroom, polybrominated biphenyls (PBB) of polybrominated diphenyl ethers (PBDE).
c.	De milieu-impact van de gebruikte materialen dient zo veel mogelijk te worden beperkt. Inschrijver dient voor wat betreft materiaalgebruik rekening te houden met: • toepassing van duurzaam hout met FSC keurmerk (bijvoorbeeld bij verpakkingen); • het voorkomen of zoveel mogelijk beperken van uitloging van stoffen zoals koper en zink (indien toegepast in de betreffende apparatuur); • het voorkomen of zo veel beperken van het gebruik van PVC.
d.	Een datacenter dat wordt aangewend voor het voorzien in data-housing, althans dat deel dat wordt aangewend voor de uitvoering van de opdracht, dient een design power usage effectiveness (dPUE) te hebben van maximaal 1.2. De dPUE wordt berekend conform de standaard ISO/IEC 30134-2. De dPUE waarde wordt bepaald als categorie 1 (PUE1) en betrokken op een kalenderjaar.[1]
e.	Datacenters/servers dienen op groene stroom te draaien.
f.	Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken); • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden).
g.	Om goede demontage en recycling te vereenvoudigen, gelden de volgende eisen:

[1] De PUE is een meeteenheid voor de energie-efficiëntie van datacenters. Deze zet het totale energieverbruik af tegen de energie die wordt gebruikt voor de IT-middelen. Een lagere PUE betekent een betere energie-efficiëntie. De dPUE is een theoretische PUE op basis van beoogde design parameters van het datacenter en op basis van een standaard IT-last.

	• Eventuele klikverbindingen of aansluitingen zijn eenvoudig te vinden, te openen zonder gereedschap of met gangbaar gereedschap en voor zover mogelijk genormaliseerd. • Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g (bij mobiele telefoons: 5g) zijn overeenkomstig ISO 11469:2016 of een gelijkwaardige norm voorzien van een permanent merkteken ter identificatie van het materiaal. Dit criterium geldt niet voor geëxtrudeerde kunststofmaterialen en de lichtgeleider van vlakke beeldschermen.

6.6 Einde overeenkomst

De gemeente hecht veel belang aan een goede afronding van de Opdracht na einde overeenkomst en transitie van de kennis en data naar een nieuwe situatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij veel aandacht besteedt aan een soepele en nauwkeurige transitie.	
a.	De datum van inlevering van de scanmiddelen (in Den Haag) na afloop de overeengekomen periode dient te geschieden op aandragen van Opdrachtnemer.
b.	Na einde overeenkomst blijft alle data in bezit van en beschikbaar voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient alle data aan Opdrachtgever in bewerkbare bestanden (.csv of .xml formaat of vergelijkbaar) te overhandigen.
c.	Na het einde van de overeenkomst behoudt Opdrachtgever het gebruiksrecht op het IT platform en op de software.
d.	Van Opdrachtnemer wordt een pro-actieve houding verwacht om te borgen dat het handhavingsproces na einde overeenkomst soepel kan blijven verlopen. Gedacht wordt (niet uitputtend) aan de overdracht van gegevens van voertuigen waarvoor een naheffingsaanslag of beschikking in het kader van de Wet Mulder is aangemaakt, overdracht van opgebouwde algoritmen en machine learning ten behoeve van o.a. het herkennen van bijplaatsingen bij ORAC's, constateren van foutparkeren etc.
e.	Na overdracht van alle data en bestanden na einde overeenkomst dient door Opdrachtnemer (in overleg met Opdrachtgever over welke data en per wanneer) een verklaring van vernietiging van alle gegevens te worden ondertekend en overhandigd als onderdeel van de transitie. Opdrachtnemer mag geen data van de gemeente Den Haag in eigen opslag hebben cq verrijken en/of verkopen aan derden.



Goudappel BV werkt vanuit Amsterdam, Den Haag, Deventer, Eindhoven en Leeuwarden