

BIJLAGE 0

Programma van eisen

Onderwerp: Vergunningenapplicatie
 Klant: Gemeente Katwijk
 Datum: 11-11-2020
 Versie: 0.10



Nummer	Categorie	Omschrijving	Soort
	Algemeen		
1	Algemeen	De gemeente Katwijk beschikt over een areaal aan parkeerplaatsen op straat en in parkeergarages. De gemeente wil op dit areaal online burgers gebruiksvriendelijk/gemakkelijk kunnen voorzien van specifieke parkeer- en/of toegangsrechten. Een parkeerrecht betreft een specifiek gebied of locatie en kan geldig zijn in een bepaalde periode of voor 1 of meerdere keren. Het doel is de parkeer- of verblijfsrecht zo veel mogelijk te koppelen aan het kenteken van een voertuig. Met deze aanbesteding wil de gemeente een vergunningenapplicatie ter beschikking krijgen die dit proces optimaal (volgens de eisen uit dit PVE) ondersteunt.	Knock-out eis
2	Algemeen	De vergunningenapplicatie wordt door Opdrachtnemer geleverd in een SaaS-model en moet voldoen aan de Aansluitvoorwaarden Cloud applicaties en Randvoorwaarden online dienstverlening (bijlagen bij de aanbestedingsdocumenten). De vergunningenapplicatie is te benaderen/gebruiken door middel van de meest gangbare webbrowsers op zowel desktop- en laptop- computers, alsmede webbrowsers en/of 'apps' op mobiele apparaten (smartphones, tablets).	Knock-out eis
3	Algemeen	Het platform en alle koppelingen dienen volledig te voldoen aan alle eisen vanuit de AVG en ontwikkeld en geconfigureerd te zijn op basis van Privacy by Design	Knock-out eis
4	Algemeen	De totale oplossing voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) zoals die in 2020 geldt.	Knock-out eis
5	Algemeen	Opdrachtgever stelt voor definitieve gunning samen met Opdrachtnemer een Acceptatieplan op. Met dit acceptatieplan toetsen partijen of de inschrijving en geboden oplossing voldoen aan alle eisen in dit PVE. De Opdrachtnemer gaat akkoord met het gezamenlijk na implementatie uitvoeren van dit acceptatieplan, met als doel conform het PVE de producten en diensten op te leveren.	Knock-out eis
6	Algemeen	Opdrachtnemer verzorgt de trainingen voor de verschillende gebruikersgroepen (o.a. Dienstverlening, functioneel applicatiebeheer) van de vergunningenapplicatie.	Knock-out eis
7	Algemeen	De totale oplossing dient webbased en voor de online onderdelen (frontoffice functionaliteit en app) responsive te zijn zodat gebruik op verschillende devices optimaal wordt ondersteund.	Knock-out eis
8	Algemeen	Opdrachtnemer verzorgt de complete hosting, beveiliging, back-up, technisch vergunningenapplicatiebeheer (TAB) en licenties van de vergunningenapplicatie en de bezoekersregeling. Alle kosten behorend bij deze functies dienen inbegrepen te zijn in de	Knock-out eis
9	Algemeen	De totale oplossing dient browseronafhankelijk te functioneren en daarnaast zowel voor IOS als Android apparaten beschikbaar te zijn in de vorm van een app.	Knock-out eis
10	Algemeen	Aan de parkeerrechten moeten tarieven en reguleringstijden kunnen worden toegekend. Dat kan een vast tarief zijn (met vervolgens gratis parkeren voor iedere keer dat gebruik gemaakt wordt van het recht) of een mix van een vast tarief en een variabel tarief (per transactie).	Knock-out eis
11	Algemeen	Het moet eenvoudig online mogelijk zijn voor de burger om binnen de voorwaarden waaronder het parkeerrecht is verstrekt te wisselen van voertuig (= het wijzigen van het kenteken). De duur en het aantal kentekenwijzigingen dienen instelbaar te zijn door de opdrachtgever.	Knock-out eis
12	Algemeen	Alle nieuwe parkeerrechten, mutaties of opzeggingen moeten real time worden verzonden naar het Nationaal Parkeer Register (verder NPR).	Knock-out eis
13	Algemeen	De vergunningenapplicatie kan alle gangbare Europese kentekens – en daarin gebruikte letters en cijfers verwerken.	Knock-out eis
14	Algemeen	De vergunningenapplicatie maakt 'zelfservice' door burgers mogelijk voor het online aanvragen, betalen, muteren, beëindigen en beheren van parkeerproducten.	Knock-out eis
15	Algemeen	De vergunningenapplicatie is volledig Nederlandstalig. Dit geldt voor schermen, helpteksten, documentatie, rapportages en eventueel handleidingsmateriaal. Voor het E-loket (frontoffice van opdrachtnemer) moet omgeschakeld kunnen worden naar, ten minste, een Engelstalige interface.	Knock-out eis
16	Algemeen	Alle websites/cloudbased vergunningenapplicaties van overheidsorganisaties, en daarmee ook de totale vergunningenoplossing van Opdrachtnemer, dienen per 23 september 2020 te voldoen aan de digitale toegankelijkheidseisen conform de laatste versie van de Europese standaard EN 301 549 'Accessible requirements for ICT products and services'. Het volledig product moet bij live-gang voldoen aan de succescriteria op conformiteitsniveau A en AA.	Knock-out eis
17	Algemeen	In de online onderdelen (frontoffice en app) van de vergunningenapplicatie moeten elementen uit de huisstijl opgenomen kunnen worden i.v.m. herkenbaarheid/betrouwbaarheid.	Knock-out eis
	Algemeen Functioneel		

18	Algemeen Functioneel	Het parkeervergunningensysteem ondersteunt op een gebruiksvriendelijke manier de aanschaf en verlenging van alle huidige en toekomstige types parkeervergunningen en ontheffingen (zie bijlage voor de parkeerverordening en nadere regels) en bevat minimaal de volgende onderdelen: - Een backoffice functionaliteit voor tenminste de volgende functies: - o Verificatie op rechtmatigheid - o Vergunningen activeren of deactiveren - o Betalingen en terugstorting - o Rapporteren - Een midoffice functionaliteit (Publieksbalie) waarmee de publieksbalie vergunningen kan uitgeven en laten betalen (via pin-transactie en contant). Dit is met name bedoeld voor personen met enige afstand tot de digitale wereld. - Een online frontoffice functionaliteit voor de eindgebruiker (particulier en zakelijk), waarbij vergunningen, ontheffingen en bezoekersregelingen gebruiksvriendelijk kunnen worden aangeschaft en betaald waarbij meerdere digitale betalingsvormen mogelijk zijn. Ook het bezoekersparkeren moet via de frontoffice volledig bediend en beheerd kunnen worden door de eindgebruiker. - Een App voor de eindgebruiker (particulier en zakelijk), waarmee parkeerrechten voor derden (bezoekers) kunnen worden uitgegeven, al dan niet via machtiging, en wijzigingen van kentekens gekoppeld aan parkeerrechten eenvoudig kunnen worden aangepast. Met deze app dient ook invulling gegeven te worden aan bijzondere bezoekersrechten, zoals mantelzorg.	Knock-out eis
19	Algemeen Functioneel	De Opdrachtgever heeft als doel de administratieve taken van het vergunningenproces zoveel als mogelijk te automatiseren. Inschrijver beschrijft op welke wijze hij dit optimum denkt te bereiken. Daarbij dient er minimaal aandacht te zijn voor: - Alle betalingsmogelijkheden en restitutie - Het proces van verlengingen - De wijze waarop de vergunningenapplicatie betaling controleert en registreert - Relatie/koppelvlakken naar de gemeentelijke administratie (financieel systeem, zaak-/archiefsysteem) - Controle van de bankrekening - Etc.	EMVI-criterium
20	Algemeen Functioneel	Minimaal alle onderstaande hoofdsorten dienen door het vergunningensysteem te worden ondersteund: - Bewonersvergunningen - Bedrijfsvergunningen - Poolvergunning - Digitale variant van kraskaarten (werkzaamheden vergunning) - Voertuig gerelateerde RVV ontheffingen (zie separate verordening) - Bezoekersparkeren - Mantelzorgparkeren Van ieder genoemd type dienen ook subvarianten mogelijk te zijn. In de kwalitatieve beschrijving gaat de Inschrijver in de manier waarop hij denkt de verordening te kunnen uitvoeren. De Inschrijver dient aan te geven waar de aanpassing van de verordening kan leiden tot betere, eenduidigere en toetsbare producten.	EMVI-criterium
21	Algemeen Functioneel	De Inschrijver geeft bij de kwalitatieve beschrijving aan welke mogelijkheden de geboden toepassing biedt om het surfgedrag van de bezoeker te analyseren. De gemeente krijgt graag inzicht of de gebruikers de toepassing logisch en duidelijk vinden. Ook de punten in het proces waar de gebruikers meer dan gemiddeld afhaken bieden daar inzicht in.	EMVI-criterium
22	Algemeen Functioneel	Per vergunningtype dienen de uitgiftecriteria vrij configureerbaar en parametereerbaar te zijn. Per criterium moet het mogelijk zijn externe databronnen te raadplegen voor validatie.	Knock-out eis
23	Algemeen Functioneel	De Opdrachtnemer dient bij zijn inschrijving uit te gaan van vergunningtypes zoals deze zijn opgenomen in: - de parkeerverordening 2021 (Bijlage 1) - de verordeningen waarin de ontheffingen zijn opgenomen (Bijlage 2) - de Nadere regels behorend bij de parkeerverordening (Bijlage 3)	Knock-out eis
24	Algemeen Functioneel	De Inschrijver dient bij zijn kwalitatieve beschrijving een implementatieplan in. Daarin geeft hij inzicht in de wijze waarop hij de conversie van de bestaande gegevens realiseert. Gemeente Katwijk gebruikt op dit moment een vergunningenapplicatie van Gouw-IT voor het administreren van de vergunningen.	EMVI-criterium
25	Algemeen Functioneel	Voor uitgiftecriteria die niet via een databron getoetst kunnen worden dient de vergunningenapplicatie de mogelijkheid te bieden om bewijsstukken te kunnen uploaden. Hierbij worden minimaal de formaten *.pdf, *.png, *.jpg en *.docx ondersteund.	Knock-out eis
26	Algemeen Functioneel	Bij het uploaden van bewijsstukken dient de vergunningenapplicatie de keuze aan de Opdrachtgever te bieden om de vergunning op voorhand te verstrekken en de controle achteraf te doen. Maar ook dient het mogelijk zijn de uitgifte pas te doen na validatie van het aangeboden bewijsmiddel.	Knock-out eis
27	Algemeen Functioneel	De gebruikersinterface van de backoffice dient de gebruiker(s) bij opstarten en tijdens gebruik te attenderen op uit te voeren acties (o.a. goedkeuren bewijsmiddelen).	Knock-out eis
28	Algemeen Functioneel	Aan alle type vergunningen, zoals beschreven in de bijlagen, uitgezonderd de gehandicaptenparkeerkaart (passagier), wordt uiteindelijk een kenteken gekoppeld (en zijn dus voertuig-gebonden).	Knock-out eis
29	Algemeen Functioneel	Bij het aanvragen van een vergunning kan een startdatum worden opgegeven (in de toekomst, maar wel in hetzelfde kalenderjaar). Evenzo kan bij beëindiging een einddatum (in de toekomst, maar niet voorbij de eindperiode van betaling) worden opgegeven.	Knock-out eis
30	Algemeen Functioneel	De midoffice functionaliteit (bij aanvragen aan de balie) dient voor balie medewerkers minimaal gelijkwaardig te zijn aan de functies die de burger heeft. Uitzondering hierop is dat er niet wordt ingelogd DigiD of E-herkenning.	Knock-out eis

31	Algemeen Functioneel	De vergunningenapplicatie is in staat de aanvraag van een parkeerproduct real-time te valideren en te verlenen op basis van de ingeregelde beslisregels en criteria.	Knock-out eis
32	Algemeen Functioneel	Het moet mogelijk zijn om een ingangsdatum en einddatum aan uitgiftecriteria mee te geven, zodat nieuwe criteria vooraf kunnen worden ingevoerd, maar pas op een later tijdstip actief worden.	Knock-out eis
33	Algemeen Functioneel	Bij het verlengen van vergunningen dient de vergunningenapplicatie alle lopende vergunningen opnieuw te toetsen aan de geldende verordening(en). Vergunningen die niet aan de geldende criteria voldoen moeten worden verzameld zodat de backoffice deze kan verwerken.	Knock-out eis
34	Algemeen Functioneel	De vergunningenapplicatie dient bij verlenging ook het facturatieproces van de administratie te ondersteunen (zie ook EMVI criterium 19).	Knock-out eis
34	Algemeen Functioneel	Het moet mogelijk zijn vergunningproducten in een 'uitsterfregeling' te plaatsen. Dat houdt in dat het product in uitzondering op de verordening voor een in te stellen tijd actief kan blijven.	Knock-out eis
35	Algemeen Functioneel	De vergunningenapplicatie ondersteunt een wachtlijstfunctie per uit te geven product. De Opdrachtgever dient zelf te kunnen instellen hoeveel producten er van een bepaald type kunnen worden uitgegeven, voordat de vergunningenapplicatie de wachtlijst activeert.	Knock-out eis
36	Algemeen Functioneel	Bij het vrijkomen van een product met een wachtlijst wordt een mail verzonden naar de eerst wachtende om dit product aan te kunnen vragen. Indien de wachtende er vanaf ziet dient het proces naar de volgende wachtende te gaan en de eerst gegadigde van de wachtlijst te verwijderen.	Knock-out eis
37	Algemeen Functioneel	De vergunningenapplicatie dient op basis van aanvragen of opzeggingen automatisch PDF documenten te kunnen generen op basis van instelbare templates. Denk daarbij aan afwijzing- en beëindigingsbesluiten. Deze documenten moeten kunnen worden gedownload door de gebruiker en ook worden opgeslagen in de beheeromgeving van de gebruiker. De Inschrijver gaat bij zijn kwalitatieve beschrijving nader in op de wijze waarop hij de eisen uit de AVG aangaande geautomatiseerde besluitvorming en eventueel bezwaar borgt.	EMVI-criterium
38	Algemeen Functioneel	De vergunningenapplicatie dient op basis van aanvragen of opzeggingen automatisch berichten te kunnen generen op basis van instelbare templates. Deze informatie moet kunnen worden gedownload door de gebruiker en ook worden opgeslagen in de beheeromgeving van de gebruiker. Afdrukken en verzenden per post moet ook vanuit de gebruikersinterface worden ondersteund.	Knock-out eis
39	Algemeen Functioneel	Alle templates voor berichten en besluiten dienen zichzelf bij toepassing te vullen op alle velden die direct of indirect in de databronnen aanwezig zijn.	Wens
40	Algemeen Functioneel	Opdrachtnemer verbetert de vergunningenapplicatie naar aanleiding van feedback van klant (klachten, klantreizen, analyse gebruikersgegevens).	Wens
41	Algemeen Functioneel	Opdrachtnemer toont aan dat eindgebruikerspanels worden ingezet om de klantreis te verbeteren.	Wens
42	Algemeen Functioneel	De totale oplossing dient geschikt te zijn voor verschillende gebruikersgroepen. Deze groepen dienen configureerbaar te zijn op het niveau van de rechten.	Knock-out eis
43	Algemeen Functioneel	Het inloggen voor de verschillende gebruiksgroepen dient minimaal beveiligd te zijn met een twee-factor authenticatie.	Knock-out eis
44	Algemeen Functioneel	Het hoogste niveau gebruiker bij Opdrachtgever dient ook zelf gebruikers te kunnen toevoegen, verwijderen, wachtwoorden aanpassen, etc.	Knock-out eis
45	Algemeen Functioneel	De totale oplossing dient alle handelingen van gebruikers te loggen en daarbij het gebruikers_ID per handeling vast te leggen.	Knock-out eis
46	Algemeen Functioneel	De beschikbaarheid van de SaaS oplossing dient minimaal 99,5% te zijn over een 24/7 - 365 dagen per jaar termijn. Gepland onderhoud wordt daarbij niet meegerekend. Per kwartaal wordt de YTD performance gerapporteerd door Opdrachtnemer.	Knock-out eis
	Koppelvlakken en koppelingen		
47	Koppelvlakken en koppelingen	De vergunningenapplicatie dient de uitgiftecriteria zoveel mogelijk digitaal te toetsen. Daarvoor dient de vergunningenapplicatie minimaal te kunnen koppelen met de volgende databronnen: - RDW - BRP - BAG / Kadaster - KvK - POET-bestanden - GIS applicatie	Knock-out eis
48	Koppelvlakken en koppelingen	Wijzigingen in de databronnen moeten leiden tot triggers in de vergunningenapplicatie.	EMVI-criterium
49	Koppelvlakken en koppelingen	De vergunningenapplicatie verzendt alle parkeerrechten real time naar het Nationaal ParkeerRegister (NPR).	Knock-out eis
50	Koppelvlakken en koppelingen	De vergunningenapplicatie is in staat om real-time gegevens aan te bieden aan het NPR op basis van landelijke standaarden.	Knock-out eis
51	Koppelvlakken en koppelingen	De vergunningenapplicatie voert voordat een mutatie geleverd wordt aan het NPR consistentiecontroles uit.	Knock-out eis
52	Koppelvlakken en koppelingen	De vergunningenapplicatie moet teruggekomen foutberichten van het NPR direct en overduidelijk onder de aandacht brengen van de beheerder.	Knock-out eis
53	Koppelvlakken en koppelingen	De vergunningenapplicatiebeheerder kan het berichtenverkeer van en naar het NPR monitoren vanuit de vergunningenapplicatie.	Knock-out eis
54	Koppelvlakken en koppelingen	De opdrachtnemer volgt gedurende de looptijd van het contract de ontwikkeling van nieuwe landelijke voorziening(en) en implementeert deze in de vergunningenapplicatie.	Knock-out eis
55	Koppelvlakken en koppelingen	De opdrachtnemer volgt gedurende de looptijd van het contract de ontwikkeling van Stuf standaarden en implementeert deze in de vergunningenapplicatie.	Knock-out eis
56	Koppelvlakken en koppelingen	Het systeem kan gedurende de looptijd van het contract conform de laatste en één na laatste versie van StUF (onder andere zaken, documentcreatie, archivering) alle gewenste gegevens uitwisselen ten behoeve van normaal functioneren en migratie. Opdrachtgever verwacht van de inschrijver dat hij op termijn aansluit of overgaat naar API-koppelvlakken op basis van de common ground principes.	Knock-out eis

57	Koppelvlakken en koppelingen	In beginsel dient uitgegaan te worden van het gebruik van StUF-koppelvlakken, indien deze niet gedefinieerd zijn dient gebruik te worden gemaakt van landelijke standaarden. In het uiterste geval mag worden uitgegaan van andere bewezen standaarden en technieken.	Knock-out eis
58	Koppelvlakken en koppelingen	Inloggen voor alle typen handelingen in de vergunningenapplicatie gebeurt voor burgers met DigiD en voor bedrijven met e-Herkenning (bedrijven). Voor buitenlandse aanvragers moet aanvragen met eIDAS mogelijk zijn. Gebruikers van de gemeente Katwijk loggen in met eigen accounts.	Knock-out eis
59	Koppelvlakken en koppelingen	De Opdrachtnemer licht toe hoe het proces met DigiD verloopt zodra de gebruiker vanuit de gemeentelijk website in de SAAS-oplossing van de Opdrachtnemer terechtkomt.	Demo
60	Koppelvlakken en koppelingen	De koppeling met POET bestanden moet met meerdere databronnen mogelijk zijn. Naast een koppeling met (web)databases moet een koppeling met een spreadsheet of *csv bestand op een vast (web)locatie mogelijk zijn.	Knock-out eis
61	Koppelvlakken en koppelingen	Inschrijver beschrijft in het implementatieplan welke koppelingen er voor zijn platform reeds ontwikkeld en inzetbaar zijn.	EMVI-criterium
	Aanvraag van parkeerproducten		
62	Aanvraag van parkeerproducten	De vergunningenapplicatie registreert nieuwe Gebruikers eenmalig en koppelt alle relevante gegevens (naam, e-mailadres en adres) aan deze klantregistratie.	Knock-out eis
63	Aanvraag van parkeerproducten	Bij een nieuwe Gebruiker dient de vergunningenapplicatie de eerste keer te vragen om een e-mailadres en dit e-mailadres te verifiëren. Uitgaande mail dient te zijn beveiligd te zijn conform de richtlijnen in de aansluitvoorwaarden. Zie bijlage J.	Knock-out eis
64	Aanvraag van parkeerproducten	Gebruikers kunnen na inloggen via DigiD of E-Herkenning direct zien voor welke producten zij op basis van hun huidige situatie in aanmerking komen.	Knock-out eis
65	Aanvraag van parkeerproducten	Bedrijven kunnen bij aanvraag ook een postadres opgeven. Het vestigingsadres blijft te allen tijde leidend bij het aanvraagproces.	Knock-out eis
66	Aanvraag van parkeerproducten	Bij aanvraag en betaling kan het product direct actief worden. De gebruiker moet echter ook een ingangsdatum kunnen ingeven.	Knock-out eis
67	Aanvraag van parkeerproducten	Per uitgegeven parkeerproduct wordt bijgehouden wat de ingangsdatum en einddatum is, het afgiftetijdstip (uren en minuten) en hoeveel ervoor is betaald.	Knock-out eis
68	Aanvraag van parkeerproducten	Indien voor een bepaald product een wachtlijst geldt, dan krijgt de aanvrager de keuze om op deze wachtlijst te worden geplaatst of de aanvraag te onderbreken.	Knock-out eis
	Betalen van parkeerproducten		
69	Betalen van parkeerproducten	Een extra functie voor de baliedewerker is het afrekenen via een pin-terminal of contante betaling.	Knock-out eis
70	Betalen van parkeerproducten	Vanwege de mogelijkheid om aan de balie te betalen, moet de baliedewerker de aanvraag handmatig kunnen afronden.	Knock-out eis
71	Betalen van parkeerproducten	De eerste online betaling verloopt via Ideal, Credit Card, PayPal of gelijkwaardig. Jaarlijkse verlenging moet mogelijk zijn met factuur, automatische incasso of een betaallink.	Knock-out eis
72	Betalen van parkeerproducten	Vergunningen welke zijn betaald mogen direct worden geactiveerd.	Knock-out eis
73	Betalen van parkeerproducten	Vergunningen op factuur moeten een wachtstand kennen zodat de betaling afgewacht kan worden.	Knock-out eis
74	Betalen van parkeerproducten	Indien een betaling van een factuur wordt ontvangen, dient de vergunningenapplicatie via de backoffice interface de gebruiker te attenderen dat de betreffende vergunning geactiveerd mag worden. Deze functie moet door de Opdrachtgever per product in en uitgeschakeld kunnen worden.	Knock-out eis
75	Betalen van parkeerproducten	De vergunningenapplicatie houdt bij of er voor een product een betaling is ontvangen.	Knock-out eis
76	Betalen van parkeerproducten	Gebruikers dienen van ieder aangeschaft product een factuur te kunnen downloaden. Op deze factuur worden de gegevens van de gebruiker, het gekochte product, het tarief en indien van toepassing de BTW gespecificeerd.	Knock-out eis
	Beheer van de vergunningen		
77	Beheer van de vergunningen	Voor producten waarover de gebruiker al beschikt is een beheerfunctie aanwezig. Van daaruit kan de gebruiker muteren, opzeggen, documenten downloaden en de historie bekijken.	Knock-out eis
78	Beheer van de vergunningen	De gebruiker kan beperkt zijn gegevens of producten muteren maar niet de rechtmatigheid van het verleende product beïnvloeden.	Knock-out eis
79	Beheer van de vergunningen	De vergunningenapplicatie geeft de mogelijkheid aan Gebruikers om zelf kentekenwijzigingen door te voeren, zowel tijdelijke als definitieve wijzigingen. Bij een tijdelijke kentekenwijziging, kan de Opdrachtgever een maximale periode aangeven en het maximum aantal keer dat een kenteken per jaar mag worden aangepast instellen.	Knock-out eis
80	Beheer van de vergunningen	De gebruiker kan bij een kentekenwijziging ook zelf een einddatum ingeven. De vergunningenapplicatie verwijdert dan het tijdelijke kenteken en hanteert daarna het vaste kenteken dat bij de vergunning hoort.	Knock-out eis
81	Beheer van de vergunningen	Bij de opzegging van een product dient de gebruiker een einddatum in te kunnen geven. Deze datum mag niet verder kunnen liggen dan de oorspronkelijke einddatum van het product.	Knock-out eis
82	Beheer van de vergunningen	Bij beëindiging van producten moet de vergunningenapplicatie een restitutieproces ondersteunen. De gebruiker kan een bankrekeningnummer opgeven voor de restitutie indien dit nog niet aanwezig is in de stamgegevens.	Knock-out eis
83	Beheer van de vergunningen	De vergunningenapplicatie dient automatisch de restitutiebedragen te berekenen en vertalen naar een betaalopdracht voor de administratie.	EMVI-criterium

84	Beheer van de vergunningen	Implementatieplan met minimaal de volgende onderwerpen: - documentmanagement en interne archief functie (DMS) - koppeling met de financiële administratie - koppeling met het zaak/archiefsysteem (registratie van besluiten)	EMVI-criterium
	Functioneel Bezoekersregeling		
85	Functioneel Bezoekersregeling	De vergunningen vergunningenapplicatie biedt een volledige geïntegreerde bezoekersregeling op basis van kentekens. Aan- en afmelden dient te verlopen via een website, app en optioneel via de parkeerautomaat of telefonie.	Knock-out eis
86	Functioneel Bezoekersregeling	Het aanvragen van een bezoekersregeling verloopt via hetzelfde proces als de aanvraag voor de andere parkeerproducten.	Knock-out eis
87	Functioneel Bezoekersregeling	De bezoekersregeling dient te kunnen werken met een instelbaar maximaal tegoed per periode.	Knock-out eis
88	Functioneel Bezoekersregeling	Het maximale tegoed per jaar moet kunnen worden ingegeven op basis van tijd, maar ook als een tegoed in geld.	Knock-out eis
89	Functioneel Bezoekersregeling	Naast een urenplafond of maximaal tegoed moet de bezoekersregeling ook kunnen functioneren als een korting op het geldende parkeertarief.	Knock-out eis
90	Functioneel Bezoekersregeling	De bezoekersregeling staat het toe om ongelimiteerd kentekens aan te melden zolang het tegoed dat ook toestaat.	Knock-out eis
91	Functioneel Bezoekersregeling	De verstrekte parkeerrechten uit de bezoekersregeling worden real time verzonden naar het NPR.	Knock-out eis
92	Functioneel Bezoekersregeling	De opdrachtnemer geeft een demonstratie van de werking en mogelijkheden van de bezoekersregeling. Hierbij gaat hij in op de verschillende onderdelen van het proces: - Aanvragen regeling - Opzeggen / muteren regeling - Aan- en afmelden bezoek - Administratie van het saldo (overzicht, betalen, bijkopen, etc) - Functies van de app - Gebruik van de app als (mantel)zorgregeling - Aanvullende functies (toegevoegde waarde)	Demo
93	Functioneel Bezoekersregeling	De bewaartermijn van de parkeerhistorie dient door Opdrachtgever vrij instelbaar te zijn	Knock-out eis
94	Functioneel Bezoekersregeling	De vergunninghouder kan de geregistreerde kentekens bij de parkeeracties automatisch laten anonimiseren	EMVI-criterium
95	Functioneel Bezoekersregeling	De Opdrachtnemer levert bij de kwalitatieve beschrijving een analyse van het parkeerbeleid waarbij er expliciet wordt ingegaan op de bezoekersregeling. De Opdrachtnemer geeft aan in hoeverre het beleid maakbaar is in de aangeboden oplossing. De Opdrachtnemer wordt vooral gevraagd de gemeente te adviseren over aanpassingen die leiden tot een beter en eenvoudiger standaard product. Doel hiervan moet zijn de beoogde doelstellingen van het beleid zo goed mogelijk te borgen. Ervaringen vanuit andere gemeenten kunnen hierbij als voorbeeld worden aangedragen. Katwijk behoudt zich het recht voor de betreffende gemeentente benaderen over haar ervaringen met het product.	EMVI-criterium
	Rapportage		
96	Rapportage	De totale oplossing bevat een rapportagetool waarmee de Opdrachtgever rapporten kan samenstellen en genereren op basis van real-time data zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.	Knock-out eis
97	Rapportage	De vergunningenapplicatie dient een aantal gangbare standaardrapportages te bevatten waarbij er per gebied (zone), per product of per tijdvak kan worden gerapporteerd.	Knock-out eis
98	Rapportage	Het dient mogelijk te zijn, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer selecties en filters te maken op basis van alle velden in de gegevensdatabase. Om zo maatwerkrapporten te kunnen genereren.	Knock-out eis
99	Rapportage	Alle maatwerkrapporten dienen te kunnen worden opgeslagen als een template.	Knock-out eis
100	Rapportage	Rapporten dienen op het scherm te kunnen worden getoond, maar ook worden geëxporteerd naar minimaal de formaten *.xls, *.csv, *.xml, *.pdf, *.html, etc	Knock-out eis
101	Rapportage	De gegevens in de database zijn buiten de vergunningenapplicatie om (geautoriseerd) toegankelijk voor extern gebruik zoals voor rapportage-tools (Business Intelligence). De Opdrachtnemer stelt een omgeving hiervoor beschikbaar of regelt directe toegang tot de productieomgeving, dit is onderdeel van de aanbidding. Indien er sprake is van een schaduwwkopie dan zijn de gegevens maximaal een dag oud.	Knock-out eis
102	Rapportage	Het moet voor Opdrachtgever mogelijk zijn bulkgegevens uit de gegevensdatabase te exporteren in gangbare standaardformaten (minimaal xml, sql, xls, csv, txt) of op verzoek via een automatische datakoppeling.	Knock-out eis
103	Rapportage	Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever (na contractering) inzicht in de structuur en inhoud van de functionele gegevens. Dit in het bijzonder op de onderlinge relatie tussen de Informatieobjecten.	Knock-out eis
104	Rapportage	Indien de Opdrachtnemer de gegevensstructuur of samenhang van de Informatieobjecten wenst aan te passen, dan geeft hij dit minimaal 2 weken van tevoren aan bij de Opdrachtgever middels een gedetailleerde specificatie van alle wijzigingen.	Knock-out eis
	Informatiebeveiliging		
105	Informatiebeveiliging & privacy	Opdrachtnemer dient te beschikken over ISO 27001 certificering.	Knock-out eis
106	Informatiebeveiliging & privacy	Eventuele onderaannemers van de Opdrachtnemer dienen aan dezelfde eisen te voldoen als ook gesteld aan de Opdrachtnemer.	Knock-out eis
107	Informatiebeveiliging & privacy	De interactie van vergunningenapplicatie en de gemeentelijk ICT-omgeving verloopt via gestandaardiseerde, beveiligde en encrypted verbindingen volgens geldende voorschriften van het Nationaal Cyber Security Centrum en Forum Standaardisatie.	Knock-out eis
108	Informatiebeveiliging & privacy	Hosting vindt plaats bij een provider die niet onder de US Patriot Act valt en zowel ISO27001 gecertificeerd is.	Knock-out eis
109	Informatiebeveiliging & privacy	De Opdrachtnemer maakt gebruik van beveiligde verbindingen om data te versturen.	Knock-out eis
110	Informatiebeveiliging & privacy	Opdrachtnemer sluit een standaard verwerkersovereenkomst (VNG model) met de Opdrachtgever af, die voldoet aan de eisen die de AVG daaraan stelt.	Knock-out eis

111	Informatiebeveiliging & privacy	De Opdrachtgever is eigenaar van alle vergaarde data. Opdrachtnemer mag deze data gebruiken in relatie tot de dienst. Het kopiëren, verwijderen of muteren van de data is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.	Knock-out eis
112	Informatiebeveiliging & privacy	Logbestanden dienen als leesbare tekst opgeslagen te worden in een standaardformaat zoals XML of CSV. Ieder bestand dient te zijn voorzien van informatie die een beschrijving geeft van de data in het bestand. Het is niet toegestaan gevoelige informatie zoals persoonsgegevens, anders dan het gebruikers ID, op te slaan als gelogde informatie.	Knock-out eis
113	Informatiebeveiliging & privacy	Wanneer Opdrachtnemer gebruik maakt van een shared omgeving voor uitwisseling data en/of rapportages, dan is deze data van Opdrachtgever niet te benaderen door derden die dezelfde shared omgeving gebruiken.	Knock-out eis
114	Informatiebeveiliging & privacy	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever te allen tijde in staat om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de AVG, en meer in het bijzonder om de rechten van betrokkenen te kunnen waarborgen.	Knock-out eis
115	Informatiebeveiliging & privacy	Beveiligingsincidenten die de beschikbaarheid en/of betrouwbaarheid van de vergunningenapplicatie of mogelijk de betrouwbaarheid of juistheid van de gegevens kunnen aantasten moeten direct worden gemeld aan de opdrachtgever. Tevens moet vermeld worden wat de maatregelen zijn die genomen worden (zijn genomen) en binnen welke termijn dit opgelost zal zijn (is).	Knock-out eis
116	Informatiebeveiliging & privacy	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op onderdelen aanvullende audits te laten uitvoeren. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking bij het uitvoeren van zo'n extra audit. De kosten van de partij die de audit uitvoert zijn voor rekening van Opdrachtgever.	Knock-out eis
	Informatiebeheer		
117	Informatiebeheer	De vergunningenapplicatie legt bij ieder informatieobject automatisch metadata vast die van belang zijn voor de behandel-, proces- en bewaartermijn. Het metadata-schema bevat in ieder geval: - Identificatiekenmerk; - Datum van registratie; - Gebruiker_ID op wie het Informatieobject betrekking heeft; - Auteur / accordeur (verantwoordelijke functionaris); - Aggregatieniveau (niveau binnen de orderingsstructuur, bijvoorbeeld: het individuele stuk, het dossier of de zaak, het zaaktype of het onderwerp); - Bestandsformaat van het informatieobject (indien van toepassing); - Datum aanmaak; - Toepassingsprogrammatuur en de versie waarmee het Informatieobject is gemaakt of waarin het is vastgelegd; - Bewaartermijn en vernietigingsdatum (indien van toepassing).	Knock-out eis
118	Informatiebeheer	De vergunningenapplicatie biedt de volgende functionaliteit: aan de hand van enkelvoudige of samengestelde criteria kan Opdrachtgever een reeks Informatieobjecten selecteren voor verdere verwerking in de zaak/archiefsysteem (momenteel Verseon, op termijn over naar Djuma). De verdere verwerkingsmogelijkheden zijn minimaal exporteren en vernietigen.	Knock-out eis
119	Informatiebeheer	De vergunningenapplicatie biedt de volgende functionaliteit: van de vernietigde informatieobjecten en bijbehorende (meta-) gegevens, kan Opdrachtgever een bestand genereren met hierin het overzicht van te vernietigen informatieobjecten en gegevens, geordend op de volgende metadata: a. Het identificatiekenmerk van de Informatieobjecten; b. Aanmaakdatum en vernietigingsdatum van de informatieobjecten; c. Onderwerpsomschrijving van de informatieobjecten en/of de naam van de Gebruikers op wie de informatieobjecten betrekking hebben.	Knock-out eis
120	Informatiebeheer	Opdrachtgever vindt het van belang, om redenen van duurzaamheid van bewaring en continuïteit in geval van aflopen c.q. ontbinding van de Overeenkomst, dat informatieobjecten kunnen worden gemigreerd naar andere systemen. De vergunningenapplicatie biedt daartoe de volgende functionaliteit: informatieobjecten kunnen worden geëxporteerd met behoud van authenticiteit, integriteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid. Het exportformaat is een open standaard waarvan opdrachtgever garandeert dat conversie zonder informatieverlies mogelijk is naar portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML).	Knock-out eis
	Beheer en support		
121	Beheer en support	De Inschrijver dient bij de inschrijving een Service Level Agreement (SLA) in aan de hand van dit PvE. In het PvE dienen minimaal de volgende onderdelen terug te komen: - Service Levels vergunningenapplicatie (garantie beschikbaarheid) en bezoekersparkeren (garantie beschikbaarheid) - Service Management (bereikbaarheid/helpdesk/piketnummer) - Proces Storingen, Onderhoud, Wijzigingen - Communicatie en escalatie - Rapportages en overleg De SLA wordt tegelijkertijd met het leveringscontract ondertekend.	Knock-out eis
122	Beheer en support	Inschrijver gaat ermee akkoord dat over de invulling van volgende onderwerpen in de SLA eventuele nadere afspraken kunnen worden gemaakt - Bepalen prioritering storingen - Wijzigingen (werkzaamheden) en bijbehorende oplostijden - Communicatie en escalatie - Rapportages (frequentie en onderwerpen) en overleg (frequentie)	Knock-out eis
123	Beheer en support	De totale oplossing moet te allen tijde blijven voldoen aan relevante landelijke wet- en regelgeving.	Knock-out eis
124	Beheer en support	Opdrachtnemer zorgt gedurende de duur van de contractperiode voor het operationeel houden van het vergunningenapplicatie, de bezoekersregeling en bijbehorende koppelingen conform de afspraken die met elkaar zijn overeengekomen in de SLA.	Knock-out eis

125	Beheer en support	Service Management De Inschrijver heeft ten behoeve van storingen een Nederlandstalige Helpdesk ingericht die bereikbaar is op maandag tot en met vrijdag van 8:30 uur tot 17:30 uur ten minste via e-mail en telefoon. Voor buiten kantoor tijdens stelt Opdrachtnemer een piketnummer beschikbaar. Daar waar de Inschrijver aantoonbaar een betere dienstverlening garandeert dan het gestelde minimum, leidt dit tot een betere beoordeling.	EMVI-criterium
126	Beheer en support	Aan alle meldingen wordt een prioriteit toegekend door de Helpdesk. Opdrachtgever geeft bij de melding van een incident de prioriteit/urgentie aan. Bij verschil van inzicht is Opdrachtgever leidend.	EMVI-criterium
127	Beheer en support	Opdrachtnemer geeft bij het niet behalen van de afgesproken Dienstverlening (service levels) dit direct en gemotiveerd per e-mail door aan Opdrachtgever.	EMVI-criterium
128	Beheer en support	Incidentmanagement Incidentmanagement is door Inschrijver ingericht waarmee storingen in de dienstverlening van Opdrachtnemer tijdig worden opgelost. Opdrachtnemer garandeert bij het verhelpen van een storing of gebrek aan de het systeem minimaal de volgende afhandelings- / oplostijd(en) verstoringen. Prio 0 (Kritiek): binnen 1 uur De volledige bedrijfsvoering wordt ernstig belemmerd of is geheel verstoord. Prio 1 (Hoog): binnen 4 uur De essentiële onderdelen van de bedrijfsvoering wordt belemmerd en er is geen alternatief voorhanden. Prio 2 (Middel): binnen 1 tot 2 werkdagen Niet-essentiële delen van de bedrijfsvoering worden belemmerd. Er is geen workaround voor handen. Prio 3: (Laag): binnen 1 werkweek. Vraag of een wijziging m.b.t. Dienstverlening. Daar waar de Inschrijver aantoonbaar een beter dienstverlening garandeert dan het gestelde minimum, leidt dit tot een betere beoordeling.	EMVI-criterium
129	Beheer en support	Meldingen met prioriteit kritiek, hoog, middel of laag zijn van toepassing binnen het volgende service window: ma t/m vr van 09:00 - 18:00. Meldingen prioriteit kritiek en hoog zijn tevens tijdens de reguleringstijden van toepassing.	EMVI-criterium
130	Beheer en support	In geval Opdrachtnemer een storing constateert m.b.t. de beschikbaarheid en het niet goed functioneren van dienstverlening dan volgt er direct een telefonische melding naar Opdrachtgever.	EMVI-criterium
131	Beheer en support	Wijzigingsmanagement Wijzigingsmanagement is door Opdrachtnemer is adequaat ingericht. Wijzigingen en/of Onderhoud aan de totale systeemoplossing is dusdanig dat aanpassingen qua wet- en regelgeving op tijd voltooid zijn en het systeem voor Opdrachtgever op tijd klaar is voor gebruik. Dat wil zeggen dat Opdrachtgever in staat is deze uit te voeren rekening houdende met een test- en implementatieperiode aan de kant van Opdrachtgever.	EMVI-criterium
132	Beheer en support	Onderhoud en/of wijzigingen aan de totale systeemoplossing is dusdanig dat aanpassingen qua wet- en regelgeving op tijd voltooid zijn en het systeem voor Opdrachtgever op tijd klaar is voor gebruik. Dat wil zeggen dat Opdrachtgever in staat is deze uit te voeren rekening houdende met een test- en implementatieperiode.	EMVI-criterium
133	Beheer en support	Bij upgrades updates documenteert Opdrachtnemer de belangrijkste wijzigingen en consequenties voor het functioneren van de vergunningenapplicatie en koppelingen.	Knock-out eis
134	Beheer en support	Escalatie Voor een functionele escalatie geldt het volgende: Het doel van de functionele escalatie is om de continuïteit en kwaliteit van de interne dienstverlening/bedrijfsvoering van de opdrachtgever te waarborgen, indien de bestaande afspraken (SLA) bij voortschrijdend inzicht niet toereikend blijkt te zijn. Escalatie vindt plaats indien van tevoren al bekend is dat een bepaald niveau niet wordt gehaald, wordt er direct geëscaleerd door de Opdrachtnemer, of wanneer een geautoriseerde persoon van de opdrachtgever aangeeft dat de continuïteit van de interne dienstverlening/bedrijfsvoering van de opdrachtgever in gevaar is of komt. Er wordt dus niet gewacht tot het dienstenniveau niet gehaald is. Als er op het betreffende niveau geen overeenstemming kan worden bereikt over de te volgen acties, treedt automatisch het volgende escalatieniveau in werking. In overleg wordt bepaald wie het initiatief neemt tot verdere escalatie.	EMVI-criterium
135	Beheer en support	Communicatie/escalatie De Opdrachtnemer levert een accountmanager die fungeert als "Single point of Contact" voor de Opdrachtgever. De volgende communicatie en escalatie niveaus worden minimaal onderkend: I. Operationeel – serviceniveau: procescoördinatie en 1e escalatie II. Tactisch – service management (contractmanagement) III. Strategisch – directie / afdelingsmanagement	EMVI-criterium
136	Beheer en support	Rapportage Opdrachtgever krijgt periodiek een rapportage met daarin een overzicht behaalde service levels, afhandelingen storingen/wijzigingen en eventuele beveiligingsincidenten. Deze rapportage wordt in een periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever besproken.	EMVI-criterium
137	Beheer en support	Het jaarlijks muteren van de tarieven en leges dient onderdeel van de dienstverlening te zijn, alsmede het aanmaken en/of wijzigen van maximaal 3 producten per jaar.	Knock-out eis

138	Beheer en support	De opdrachtgever wenst optioneel het technisch- en functioneel beheer bij de opdrachtnemer te beleggen. Hiertoe kan de opdrachtgever in ieder nieuw contractjaar een strippenkaart van 100 uur in opdracht geven. Bij het eventueel verlengen van de strippenkaart worden de resterende uren uit het voorgaande jaar meegenomen naar het volgende jaar of, indien de hoeveelheid gebruikte uren daar aanleiding voor geeft, van het aantal uren van het nieuwe jaar afgetrokken. In de beoordeling wordt het bedrag voor deze dienst over 4 jaren meegerekend in de fictieve aanneemsom van de inschrijver. Het soort werkzaamheden waarvoor de opdrachtgever deze strippenkaart wenst te kunnen inzetten is (niet limitatief): - aanmaken van nieuwe producten (aanvullend op de 3 producten uit 137); - wijzigen van bestaande producten (aanvullend op de 3 producten uit 137); - tussentijds aanpassen van tarieven; - toevoegen of veranderen van uitgiftecriteria; - aanmaken of verwijderen van gebruikers; - instellen van rechten van gebruikers; - het beheren van koppelingen; - het aanpassen van de applicatie aan wijzigingen op de gemeentelijke website; - etc.	Knock-out eis
139	Beheer en support	De opdrachtgever dient de digitaal minder vaardige burger te ondersteunen bij het gebruik van de vergunningenapplicatie en de digitale bezoekersregeling (web en app). Hiervoor wordt optioneel de kennis en ervaring van de leverancier ingezet. Van de leverancier wordt een telefonische bereikbaarheid verwacht op werkdagen van 08:00 tot 17:00. De leverancier stelt hiervoor een telefoonnummer te beschikking. Naar verwachting zal deze dienst na enige maanden uitgefaseerd kunnen worden. De leverancier wordt gevraagd een bedrag per maand op te geven. De optie wordt, indien van toepassing, minimaal 3 maanden in opdracht gegeven. Daarna kan de opdrachtgever het gebruik van deze dienst telkens met 1 maand verlengen. Het bedrag voor de inzet van 3 maanden wordt in de inschrijfstaat voor 1 jaar meegerekend in de fictieve aanneemsom van de inschrijver.	Knock-out eis