

PvE Scanoplossing

gemeente Veenendaal

Spark

Nieuwstraat 4
2266 AD Leidschendam

+31 (0)70 317 70 05

info@spark-parkeren.nl

www.spark-parkeren.nl

www.linkedin.com/company/spark-parking

Colofon

Opdrachtgever	gemeente Veenendaal
Titel	PvE Scanoplossing
Versie	definitief
Datum	7 juni 2021
Projectleider	Bertjan Teunissen
Inkoopadviseur	Alex de Kruijff / Wim Bouwman
Projectteam Spark	Rob Ebbing Arie Pijp
Projectleider Spark	Rob Ebbing

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Algemeen	5
1.2	Gevraagde Dienstverlening	5
1.3	Scope Scanoplossing	6
1.3.1	In scope	6
1.3.2	Buiten scope	7
2	Begrippen	8
3	Beschrijving huidige situatie	15
3.1	Inleiding	15
3.2	Het gereguleerde Parkeerareaal	15
3.3	Tijden gereguleerd parkeren	17
3.4	Parkeercontrole	17
3.5	Huidige situatie	18
3.6	Gewenste situatie	18
4	Uitwerking eisen	20
4.1	Algemeen	20
4.2	Scanunit	21
4.2.1	Techniek	21
4.2.2	Functionaliteit	23
4.3	Deskforce-applicatie	24
4.3.1	Techniek (Backoffice / IT platform)	24
4.3.2	Koppeling met Handhavingssystemen	25
4.3.3	Functionaliteit	25
4.3.4	Logging en toegang vanuit bezwaarafhandeling	26
4.4	GIS	26
4.5	Informatiebeveiliging	26
4.6	Beschikbaarheid testen, hosten, documentatie	30
4.6.1	Factory Acceptance Test (FAT)	30
4.6.2	Ingebruikname	31
4.6.3	Site Acceptance Test (SAT)	31
4.6.4	Acceptatie en afhandeling restpunten	31
4.7	Helpdesk	32
4.8	Data export	32

4.9	Rapportage en afstemming	33
4.9.1	Rapportages	33
4.9.2	Afstemming	33
4.10	Implementatie, communicatie	33
4.11	Eisen ten aanzien van Performance	34
4.11.1	Eisen Deskforce-applicatie	35
4.11.2	Functiebehoud, Uptime, integriteit, vertrouwelijkheid	35
4.12	Adaptief en innovatief onderhoud	36

1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de huidige en toekomstige binnen Veenendaal te verzorgen Parkeercontrole.

1.1 Algemeen

Voor u ligt het (functionele) Programma van Eisen (PvE) van een Scanoplossing welke bestaat uit de levering en aanvullende dienstverlening van de digitale Parkeercontrole in het Parkeerareaal van gemeente Veenendaal, de Opdrachtgever. De Scanoplossing bestaat uit de levering, het onderhoud en de inzet, inclusief bediening, van een Scanunit ten behoeve van de Parkeercontrole en de voor de afhandeling door de Opdrachtgever benodigde Deskforce-applicatie.

Dit PvE geeft een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de minimale door de Opdrachtgever aan de Scanoplossing vereiste functionaliteit evenals een beeld van de omvang van de dienstverlening.

In dit PvE en de overige documenten die horen bij het inkoopproces wordt een aantal begrippen gebruikt. Deze begrippen worden met een hoofdletter geschreven en zijn onder andere gedefinieerd in hoofdstuk 2 van dit PvE.

In dit PvE zijn de minimumeisen opgenomen waar de Opdrachtnemer in het kader van de te sluiten Overeenkomst aan moet voldoen. Bij de uitvoering van de Overeenkomst moet Opdrachtnemer te allen tijde voldoen aan de gestelde eisen voor het naar behoren uitvoeren van de Opdracht. Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn.

Met het indienen van een Inschrijving geeft de Inschrijver aan dat hij akkoord gaat met alle in het PvE gestelde eisen, met bijbehorende bijlages, inclusief eventuele wijzigingen daarin, voortkomend uit de Nota('s) van Inlichtingen.

1.2 Gevraagde Dienstverlening

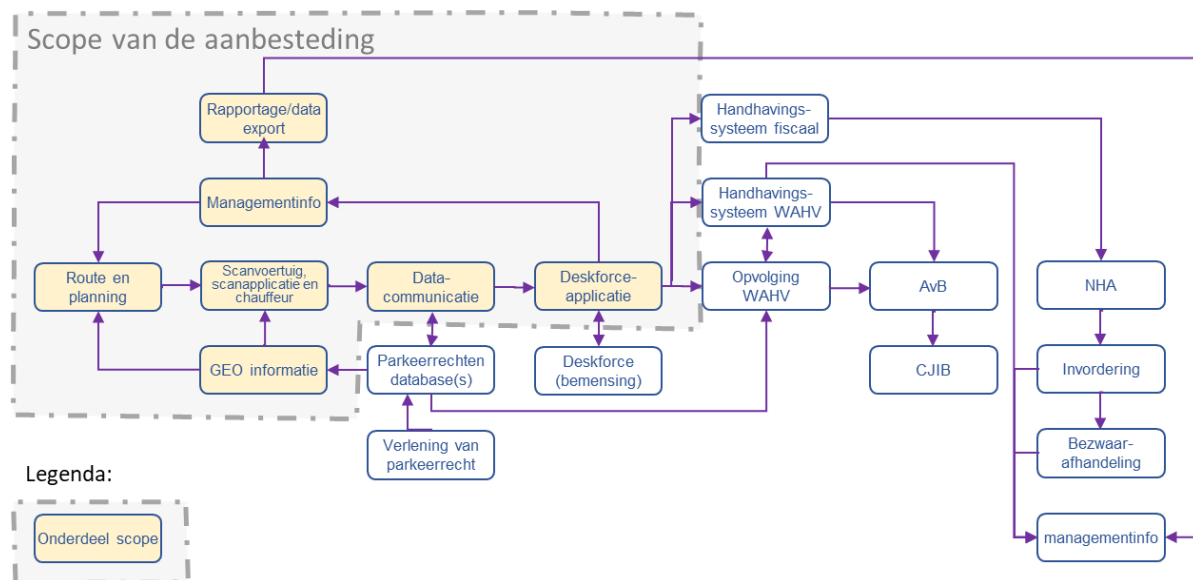
Voor het parkeren in de openbare ruimte binnen de contouren van het gereguleerde parkeerareaal van de gemeente Veenendaal en de gemeentelijke parkeergarages, hierna het Parkeerareaal, geeft Opdrachtgever verschillende Parkeerrechten uit. Opdrachtnemer dient de controle op de geldigheid van Parkeerrechten (Fiscaal) en het parkeergedrag (WAHV) binnen dit Parkeerareaal te

verzorgen en voor de afhandeling een Deskforce-applicatie te leveren welke input levert aan externe Handhavingssystemen van Opdrachtgever om Suspects verder af te handelen.

1.3 Scope Scanplossing

1.3.1 In scope

Grafisch is de scope van de opdracht in hiernavolgend plaatje weergegeven, waarbij de Opdracht in relatie tot de werkzaamheden van Opdrachtgever worden geplaatst. In feite dient Opdrachtnemer de geparkeerde voertuigen binnen het Parkeerareaal met behulp van een Scanunit te controleren op parkeergedrag (WAHV) en/of de geldigheid van het Parkeerrecht (fiscaal). Daar waar tijdens de Parkeercontrole blijkt dat een voertuig verkeerd geparkeerd staat (WAHV), en/of geen geldig parkeerrecht heeft is dit een Suspect en wordt de Deskforce-applicatie gevoed met deze informatie.



Figuur 1: Scope opdracht als onderdeel van de handavingsketen

Binnen de scope van de door de Opdrachtnemer te leveren Scanplossing valt in ieder geval:

- 1 De volledige inzet inclusief de gebruikslasten (o.m.: planning, chauffeur, datacommunicatie en voeding) en het all-in onderhoud van een 100% EV-voertuig als transportmiddel voor de Scanunit;
- 2 Het tot stand brengen en werkend houden van alle voor de Dienstverlening benodigde koppelingen, waaronder die met de Handhavingssystemen van Opdrachtgever, PrDb en databases voor managementinformatie;
- 3 De inzet inclusief het all-in onderhoud van een Scanunit inclusief bediening in het voertuig en een verwerkingsunit in het voertuig;

- 4 De levering inclusief het all-in onderhoud van een verwerkingsplatform, de Deskforce-Applicatie, waar de data voor de Parkeercontrole worden verzameld en visueel de Suspects door Opdrachtgever in de Deskforce-Applicatie verwerkt kunnen worden (NHA), dan wel doorgezet worden naar het Handhavingssysteem (van Opdrachtgever) voor eventuele fysieke opvolging ter plaatse (Wet Mulder feiten) door de Opdrachtgever;
- 5 De opslag en (automatische) export van door de Scanunit gegenereerde data ten behoeve van de onafhankelijke beoordeling van de betrouwbare werking van het Scansysteem/ de Scanunit en het kunnen samenstellen van rapportages (management, beleid);
- 6 Het in de Scanoplossing actueel houden van de voor de Parkeercontrole benodigde, door de Opdrachtgever verstrekte, digitale kaarten met GEO-informatie;
- 7 De software en dataopslag (inclusief back-up) van de Scanoplossing dient als (SaaS)-oplossing te worden aangeboden, en ingericht te worden conform de gestelde eisen in de Verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever;
- 8 Het toegankelijk maken van de Deskforce-applicatie voor afhandelaars van bezwaren op NHA's en AvB's.

1.3.2 Buiten scope

Onderstaande diensten/werkzaamheden vallen buiten de scope van de Opdracht en zijn derhalve geen verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

- De bemensing van de Deskforce. Medewerkers van Opdrachtgever werken op een gemeentelijke locatie in de Backoffice, met de Deskforce-applicatie.
- De levering en het onderhoud van het de voor de Parkeercontrole benodigde digitale kaarten met GEO-informatie;
- Het op basis van de door de Parkeercontrole / Scanoplossing gemaakte beelden beoordelen van het parkeergedrag en de geldigheid van Parkeerrechten;
- De verdere opvolging en afhandeling van de Parkeercontrole, invordering en bezwaarafhandeling;
- De publiekscommunicatie rond de nieuwe vorm van Parkeercontrole.

2 Begrippen

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

Aanbestedingsdocument	Het Aanbestedingsdocument bevat de procedure voor de aanbesteding, de minimum- en geschiktheid eisen, de gunningcriteria en gunninggegevens. Dit Programma van Eisen is een bijlage van het Aanbestedingsdocument.
Aankondiging van Beschikking	De Wet Administratiefrechtelijke Handhaving Verkeersvoorschriften (WAHV, Wet Mulder) regelt de bestuurlijke boetes tot het maximale bedrag van de eerste categorie van art. 23 lid 4 Wetboek van Strafrecht voor verkeersovertredingen. Ze worden opgelegd door het OM, de politie of een buitengewoon opsporingsambtenaar. Een overtreding die hieronder valt heet een Mulderfeit, de boete die wordt uitgeschreven heet een Aankondiging van Beschikking en betreft een kennisgeving van een door het CJIB later toegezonden beschikking.
Aanvrager(s)	Een natuurlijke of rechtspersoon die een aanvraag tot een Parkeervergunning indient bij de gemeente.
Acceptatie	Een door Opdrachtgever goedgekeurde oplevering van (een gedeelte van) het PVS en/of de Bezoekersregeling waarvan een proces-verbaal is opgesteld en ondertekend.
AVB	Zie Aankondiging van Beschikking
Bedrijfstijd	De tijd gedurende waarbinnen het deel van de Scanoplossing in bedrijf moet zijn. Voor de Scanunit is dit het venster van de Reguleringstijd, voor de Deskforce-applicatie is dit het venster van de Werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur.
Backoffice	Een door Opdrachtgever te bepalen locatie van waaruit haar medewerkers met behulp van de Deskforce-applicatie de afhandeling van Suspects, de verbalisering, verzorgen.

Betalingsgraad	Het totaal aantal legaal geparkeerde voertuigen met een geldig Parkeerrecht, inclusief een geldige parkeervergunning, ten opzichte van het totaal aantal legaal geparkeerde voertuigen, voor zover geparkeerd op de fiscale parkeerplaatsen. De Betalingsgraad wordt berekend op basis van de definitie 'betalingsgraad' A van de "Richtlijn Parkeercontrole", verder aan te duiden als: 'CROW publicatie 176'.
Calamiteit	Een ongewone gebeurtenis met mogelijk aanzienlijke materiële en/of gevolgschade.
Deskforce-applicatie	De Programmatuur welke de voor de handhaving vanuit de Backoffice noodzakelijke bedrijfsprocessen verzorgt. De Deskforce-applicatie is bedrijfskritisch voor de Parkeercontrole.
Dienstverlening	Het operationeel-, technisch- en beveiligingsbeheer van de gehele infrastructuur waarop de oplossing draait. Tevens omvat de Dienstverlening alle activiteiten met betrekking tot de geboden scanoplossing zoals: het rijden van de scanauto, het bedienen van de Scanunit, technisch en functioneel applicatiebeheer en databasebeheer, zowel operationeel als tactisch.
Downtime	De tijd gedurende welke een deel van de Scansoplossing buiten de invloed van Opdrachtnemer niet beschikbaar is. De Downtime is het aantal uren van de Bedrijfstijd vanaf aanvang storing en einde storing gemeten over 365 dagen per contractjaar gedurende 24 uur per dag.
Handhavingssysteem	De programmatuur (momenteel Bluebrick van Brickyard voor fiscaal en Citycontrol van Sigmax voor WAHV) en apparatuur (PDA en printers) waarmee de parkeerhandhaver (BOA) onder andere kan controleren op aanwezige Parkeerrechten en eventueel bonnen (naheffingsaanslagen of WAHV kan uitschrijven,

	waarschuwingen kan genereren, meldingen kan aanmaken en muteren.
Jaar	Een kalenderjaar of een deel daarvan, afhankelijk van de ingangsdatum dan wel de afloopdatum van de Overeenkomst.
NPR	Nationaal Parkeerregister (zie www.nationaalparkeerregister.nl). Dit is een landelijke database waarin alle actuele parkeerrechten van aangesloten gemeenten op kenteken geregistreerd staan. Het NPR is ondergebracht bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) door de coöperatie ServiceHuis Parkeer- en Verblijfsrechten U.A., gevestigd te Amsterdam (SHPV).
Opdracht	De verzorging van de Parkeercontrole met een Scanunit op het Parkeerareaal en de inrichting en het leveren en onderhouden van een Deskforce-applicatie, zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument, het Programma van Eisen (PvE), de concept Overeenkomst, de standaardformulieren, eventuele nota('s) van inlichtingen, bijlagen en de Offerte van de Opdrachtnemer.
Opdrachtgever	Het college van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Veenendaal is de Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding.
Opdrachtnemer	Dit is de Inschrijver die de Opdracht gaat uitvoeren conform de Overeenkomst.
Overeenkomst	De door de Gemeente Veenendaal met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst betreffende de uitvoering van de Opdracht.
Parkeerareaal	De openbare ruimte binnen de contouren van het gebied van de gemeente Veenendaal waar het parkeren gereguleerd is.

Parkeerbelasting	Een door de gemeente geheven belasting in het kader van de parkeerregulering. De belasting wordt geheven vanwege (a) het parkeren van een voertuig op een bij gemeentelijke parkeerbelastingverordening te bepalen plaats, tijdstip en wijze, of (b) het verlenen van een Parkeervergunning door de gemeente voor het parkeren van het voertuig op de in die Parkeervergunning aangegeven plaats en wijze (artikel 225 van de Nederlandse Gemeentewet).
Parkeercontrole	De onlosmakelijk verbonden elementen voor de controle op de naleving van het parkeerbeleid van voertuigen binnen het Parkeerareaal van de gemeente Veenendaal en die binnen de scope vallen van deze Opdracht.
Parkeerrecht	Het onder de voorwaarde van het voldoen van Parkeerbelasting op aangifte ontstane recht om een voertuig gedurende een bepaalde of onbepaalde periode op een daarvoor bestemde locatie te parkeren.
ParkeerrechtenDatabase	Zie PrDb.
Parkeervergunning	Een door de gemeente of ander publiek orgaan op grond van een verordening toe te wijzen recht om onder voorwaarden en op specifiek aan te geven locaties te mogen parkeren. Hieronder wordt tevens een besluit ontheffingen parkeerschijfzone verstaan.
PrDb	ParkeerrechtenDatabase (NPR); De voorziening voor het vastleggen en ontsluiten van Parkeer- en verblijfsrechten zoals deze gehost wordt bij de RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer).
Programmatuur	Verzamelnaam voor de besturings- en toepassingsprogramma's, methoden, regels en bijbehorende documentatie, gericht op het bestuurd doen functioneren van een computer, en meer in het bijzonder, de verzameling programma's die tezamen de Scanoplossing vormen.

SaaS	'Software as a Service' is online toegang (ongeacht tijd en locatie) tot een op afstand beheerde applicatie (waarbij onder andere installeren, updaten, maken van back-ups, beveiligen van de software en de data die er in opgeslagen wordt de verantwoordelijkheid is van de leverancier (in casu Opdrachtnemer). SaaS staat parallel gebruik toe van eenzelfde applicatie door een groot aantal onafhankelijke gebruikers (klanten) en maakt nieuwe en innovatieve software mogelijk.
Scanoplossing	Zie Opdracht.
Scanunit	De, op, in of aan het scanauto bevestigde, box van waaruit met behulp van camera's de Parkeercontrole wordt verzorgd.
Sectie	Het in het NPR van het Parkeerareaal verbijzonderde gebied met het kleinste aantal parkeerplaatsen.
Storing	Het niet of niet volledig voldoen van de Scanoplossing of delen van de Scanoplossing aan de eisen die aan een goed functionerende Scanoplossing worden gesteld, de specificaties vastgelegd in dit PvE, de technische, functionele en / of operationele specificaties in de bijbehorende en/of meegeleverde fabriek, product- of onderdeelspecificaties van de fabrikant en/of de in de geldende (wettelijke) voorschriften vermelde normen. Een Storing vangt aan op het eerste van de tijdstippen: melding door gebruiker of melding in de Scanunit of Backoffice, en eindigt op het tijdstip melding herstel (bij voorkeur in de Backoffice).
Suspect	Een geparkeerd voertuig dat tijdens de Parkeercontrole niet blijkt te beschikken over een geldig Parkeerrecht voor het gebruik van een Parkeerplaats of een voertuig dat geparkeerd staat waar dit niet is toegestaan (WAHV feit) en

	voor afhandeling aan de Deskforce-applicatie wordt aangeboden.
Updates	Veranderingen c.q. aanpassingen aan de Scanoplossing, zowel software- als hardwarematig, die erop gericht zijn om het technisch functioneren conform de specificaties, zoals overeengekomen in de Overeenkomst, te handhaven.
Upgrades	Veranderingen c.q. aanpassingen aan de Scanoplossing, zowel software- als hardwarematig, welke de toepassingsmogelijkheden van de Scanoplossing vereenvoudigen, uitbreiden en/of verbeteren.
Uptime	De tijd gedurende welke het Scanunit en/of de deskforce-applicatie beschikbaar is. De Uptime is het aantal uren waarin zich geen storing voor doet gemeten over het aangegeven tijdvenster volgens de definitie: $\text{Uptime} = (\text{Bedrijfstijd} - \text{Downtime}) / \text{Bedrijfstijd}.$
WAHV	Zie: Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften
Webbased	Het kunnen benaderen van de lokale software vanuit elke computer, zonder aanvullende software te installeren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een webapplicatie. Dit is een programma dat op een webserver draait en via een webbrowser kan worden benaderd. Een webapplicatie bestaat uit één of meerdere scripts die gebruikmaken van dezelfde brongegevens op een webserver. Die brongegevens kunnen bijvoorbeeld in een database staan. Het gebruik van plug-ins is hierbij niet toegestaan. Een plug-in is een aanvulling op een computerprogramma. Plug-ins worden over het algemeen gemaakt om een programma uit te breiden of meer mogelijkheden te geven. Een plug-in heeft de host-applicatie nodig om te kunnen werken en kan niet stand alone draaien.

Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften

	Lichtere verkeersovertredingen, zoals snelheidsovertredingen, fout parkeren en rijden door rood licht, vallen niet onder het strafrecht. Deze worden langs administratiefrechtelijke weg af gedaan. De kentekenhouder ontvangt thuis een beschikking van het CJIB. Dit heet de Wet Mulder-beschikking. In dit PvE beperken we ons tot het fout parkeren.
Werkdag	Maandag tot en met zaterdag, uitgesloten officiële feestdagen.
Zone	Een van de in het NPR afzonderlijk aangegeven delen van het Parkeerareaal.

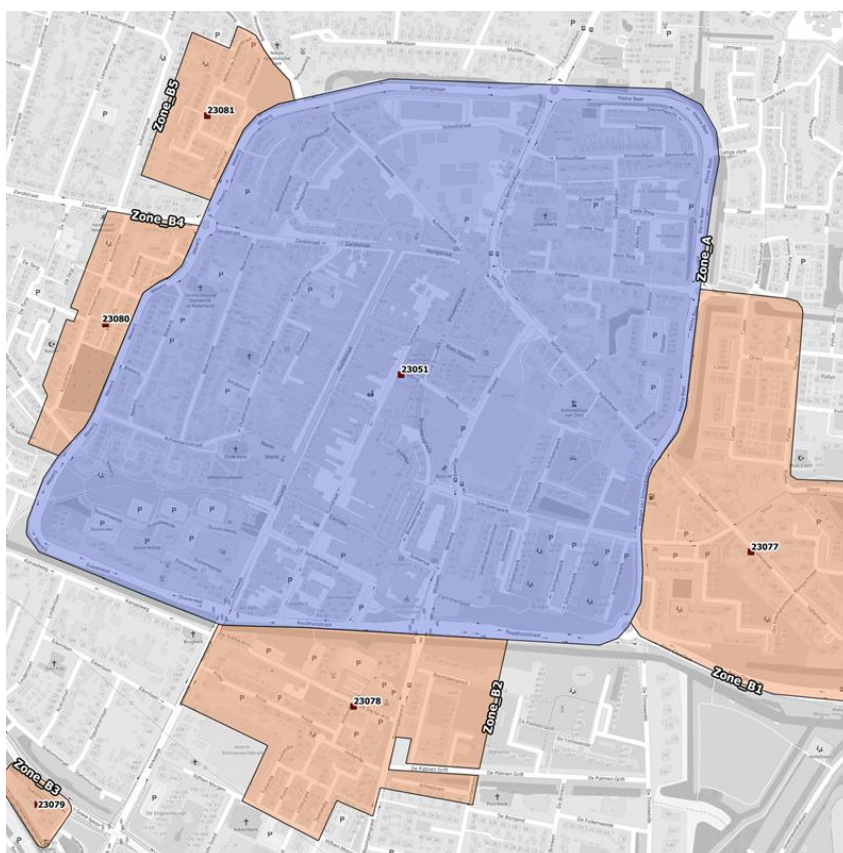
3 Beschrijving huidige situatie

3.1 Inleiding

De gemeente is eigenaar en exploitant van het langs de openbare weg gelegen parkeerareaal maar in het centrum ook van enkele openbare gebouwde parkeervoorzieningen. De gemeente Veenendaal stuurt al geruime tijd met verschillende reguleringsvormen op het gebruik van haar parkeerareaal. Om de controle op de naleving van de regels van het parkeerbeleid zo efficiënt en klantvriendelijk mogelijk te maken heeft de gemeente haar parkeerketen gedigitaliseerd. Alle parkeerrechten staan geregistreerd op kenteken.

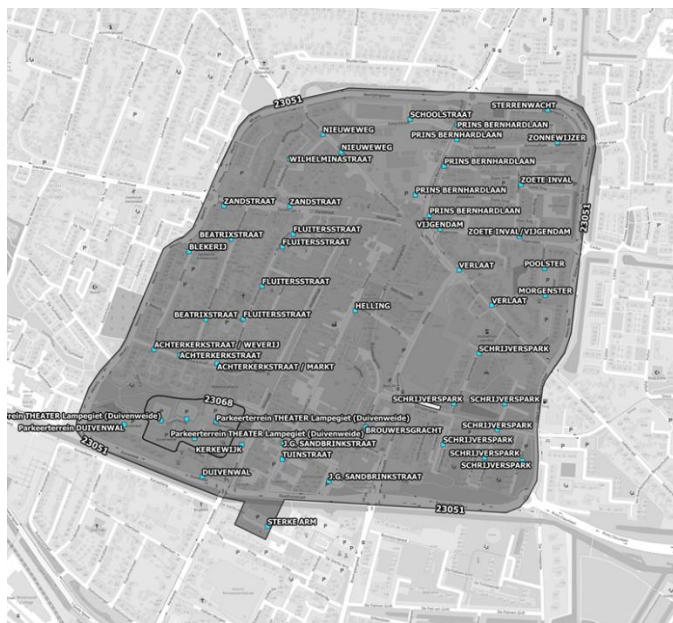
3.2 Het gereguleerde Parkeerareaal

Voor het gebruik van een deel van de parkeervoorzieningen van de gemeente Veenendaal geldt dat het parkeren hier gereguleerd is. Het Parkeerareaal betreft het volledige openbare gebied binnen de contouren waar het parkeren in Veenendaal gereguleerd is zoals in onderstaande plattegrond is weergegeven. Dit gebied is ingedeeld in het centrum, Zone A en Zone B. Zone B is opgedeeld in 5 afzonderlijke deelgebieden.



Tabel 1 Contouren te controleren Parkeerareaal Veenendaal

Hieronder zijn de in het Parkeerareaal aanwezige verkooppunten en de twee mobiele zones weergegeven (nr. 23051 en 23068).



Tabel 2 Parkeerareaal Veenendaal met verkooppunten en (mobiele)zones

De parkeercontrole dient plaats te vinden op zowel de in Tabel aangegeven parkeerplaatsen alsmede de ruimte waar niet geparkeerd mag worden. Op dit moment bevinden zich in het centrum gefiscaliseerde openbare parkeerplaatsen (sector 2: ca. 1.898 parkeerplaatsen). Verder bevinden zich in Zone A, het centrum, de gemeentelijke openbare parkeergarages Gemeentehuis, Arie van Hensbergen en Tricotage. Het gebruik van de parkeergarages Gemeentehuis, Arie van Hensbergen (in sector 1) zal in de loop van dit jaar gefiscaliseerd worden. Met ingang van 2023 zal ook het gebruik van parkeergarage Tricotage gefiscaliseerd (in sector 1) worden. Verder zijn in de schil rond het centrum (sector 3) parkeerplaatsen voor vergunninghouders (1.033 parkeerplaatsen) en zijn verspreid door het areaal parkeerplaatsen voor mindervaliden (73) (sector 4) aanwezig.

Zone	sector	omschrijving	aantal plaatsen	EV plaatsen	ingangsdatum
A	1	Openbare parkeergarages (Gemeentehuis en A. v. Hensbergen: fiscaal)	860	2	start Opdracht
A	1a	Openbare parkeergarage (Tricotage: fiscaal)	500	12	1-1-2023
A	2	Fiscaal maaiveldparkeren centrum	1.898	Nb	start Opdracht
B	3	Vergunninghouderparkeren (E9)	1.033	Nb	start Opdracht
A&B	4	Gehandicaptenparkeren	73	0	start Opdracht
Totaal aantal parkeerplaatsen:			4.364		

3.3 Tijden gereguleerd parkeren

De huidige tijden voor het betaald parkeren op straat verschillen van de tijden in de parkeergarage.

Op straat geldt een venster van maandag tot en met zaterdag van 09:00 uur tot 20:00 uur en op de vrijdag, de koopavond is dat van 09:00 uur tot 22:00 uur.

In de parkeergarages is 24 uur betaald parkeren van toepassing. In de nieuwe situatie zal dit zo blijven, alleen zal het parkeertarief in de parkeergarage ook lager blijven dan op maaiveld.

3.4 Parkeercontrole

Binnen het Parkeerareaal dient de Opdrachtnemer met haar parkeercontrole te controleren op het parkeergedrag en het gebruik van Parkeerrechten.

Wanneer tijdens de Parkeercontrole blijkt dat een geparkeerd voertuig niet blijkt te beschikken over een geldig Parkeerrecht voor het gebruik van een Parkeerplaats of dat een voertuig geparkeerd staat waar dit niet is toegestaan (WAHV feiten) worden de voor de handhaving benodigde gegevens als Suspect doorgezonden aan de Backoffice. Om aan de handhaving inhoudelijk op een correcte wijze invulling te geven dient Opdrachtnemer tijdens de Parkeercontrole in ieder geval rekening te houden met het volgende:

Het onderscheid tussen de volgende type Parkeerrechten:

- Parkeervergunningen
- Bezoekersregeling
- Ontheffing
- Mindervalidenkaart
- Kortparkeren:
 - kortparkeerticket
 - mobiel parkeren
 - Parkeerrecht mindervaliden via GPK-app in NPR

Het onderscheiden tussen minimaal de volgende type Parkeerplaatsen en/of stroken:

- Fiscaal
- Gehandicapten
- Taxi
- Deelauto
- EV laadplaatsen
- Vergunninghouder
- Laden/lossen

Dat onder correct (niet WAHV) parkeergedrag wordt verstaan:

- Parkeren met een parkeerrecht in de daarvoor bestemde Parkeerplaatsen en/of stroken.

3.5 Huidige situatie

De gemeente laat op dit moment de controle en handhaving van haar Parkeerareaal verzorgen door een marktpartij (P1). De controle en handhaving wordt op dit moment op de traditionele wijze, met inzet van BOA's, verzorgd, waarbij de marktpartij een eigen Handhavingssysteem hanteert. Met de huidige conventionele wijze van handhaving worden de volgende resultaten en output gerealiseerd:

- De verzorging van de parkeercontrole vergt op dit moment jaarlijks een inzet van 4.250 uur aan parkeercontrole. Als gevolg van de uitbreiding van het te controleren areaal - de parkeergarages worden fiscaal gebied - zou het aantal uren parkeercontrole toenemen naar bijna 5.000 uur op jaarbasis.
- De parkeerrechten zijn 100% digitaal.
- Betalingsbereidheid (vergunningen en kortparkeren) is ongeveer 92-94%.
- De bezettingsgraad in het betaald parkeren gebied is op rustige momenten zo'n 28% en op vrijdagavond (koopavond) 81%. Momenteel (gedurende de pandemie) is de bezettingsgraad in de woongebieden/vergunninghoudergebieden ongeveer 90% op drukke momenten.
- Het aantal uitgeschreven Naheffingsaanslagen (NHA) parkeerbelasting was in 2019, 3.038 stuks en in 2020, 2.841 stuks;
- Het huidige percentage bezwaren op uitgeschreven naheffingen was in 2019, 6,69% en in 2020, 9,56%;
- Het huidige percentage gegronde bezwaren is 6,44%;
- De huidige handhavingsfrequentie is: centrum 1-2 keer daags, de schil 2-3 keer per week.

Het gebruik van de gemeentelijke parkeergarages is op dit moment nog gereguleerd met slagbomen. Met de introductie van het digitale Parkeercontrole zal, met uitzondering van parkeergarage Tricotage, in de loop van 2021 aan deze werkwijze een einde komen.

3.6 Gewenste situatie

De Opdrachtgever wenst zelf de regie op alle met de Parkeercontrole verbonden taken te houden maar wenst de uitvoering van de controle op het parkeergedrag en de Parkeerrechten in haar Parkeerareaal met behulp van een Scanoplossing aan een marktpartij uit te besteden. Met dit als vertrekpunt wenst de gemeente Veenendaal het parkeren in haar Parkeerareaal, in 2021 te starten met digitale handhaving. Dat wil zeggen, te laten controleren op parkeergedrag en Parkeerrechten met een integrale Scanoplossing, zijnde een scanauto met Scanunit oplossing met koppelingen

naar de ParkeerrechtenDatabase (NPR¹) van de gemeente waardoor vastgesteld kan worden of geparkeerde auto's in het Parkeerareaal, waaronder enkele parkeergarages, een geldig Parkeerrecht hebben dan wel correct geparkeerd staan. Opdrachtgever verzorgt zelf de handhaving met behulp van bediening van de door de Opdrachtnemer geleverde Deskforce-applicatie, met door Opdrachtnemer te realiseren koppeling naar het gemeentelijke Handhavingssysteem voor de verdere opvolging.

¹ Voor beschrijving van het koppelvlak zie PvE bijlage 2 Interface-description v7.8 NPR v2.0

4 Uitwerking eisen

4.1 Algemeen

- 9 Opdrachtnemer draagt zorg voor de verzorging van de volledige Parkeercontrole binnen het Parkeerareaal door de inzet van een scanauto met Scanunit als een SaaS oplossing en alle benodigde licenties, updates, upgrades, beveiliging en chauffeur voor de duur van de Overeenkomst.
- 10 De Scanoplossing moet een in de markt bewezen systeem zijn (proven technology) en worden ondersteund door een actieve serviceorganisatie die de Nederlandse taal machtig is in woord en geschrift. Proven technology betekent dat de toegepaste technologie zichzelf heeft bewezen. Aanbestedende dienst wil niet fungeren als pilot/testgemeente, maar wil een Scanoplossing geleverd krijgen die de testfase voorbij is.
- 11 Opdrachtnemer draagt zorg voor de verzorging van de volledige Parkeercontrole binnen het Parkeerareaal met een scanauto met Scanunit als een SaaS oplossing en alle benodigde licenties, updates, upgrades en beveiliging voor de duur van de Overeenkomst.
- 12 Opdrachtnemer draagt zorg voor de verzorging van de Deskforce-applicatie van de scanoplossing, welke wordt aangeboden als SaaS oplossing inclusief alle benodigde licenties, updates, upgrades en beveiliging voor de duur van de Overeenkomst.
- 13 Opdrachtnemer zal de kwaliteit van de Parkeercontrole (laten) monitoren op enkele Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierbij geldt dat binnen het Parkeerareaal:
 - a. de Betalingsgraad in sector 1, de parkeergarages, minimaal 95 % is;
 - b. de Betalingsgraad in sector 2, het fiscale gebied, minimaal 95 % is;
 - c. de Betalingsgraad in sector 3, het vergunninghoudersgebied minimaal 95 % is;
 - d. de informatie over aangeleverde Suspects op het gebied van WAHV volledig is en in 95% van de gevallen die daadwerkelijk opgevolgd worden ook leidt tot een AvB of – in geval van coulance door de verbalisant – had kunnen leiden tot een AvB;
 - e. dagelijks de bezettingsgraad in het gecontroleerde Parkeerareaal wordt gemeten en geregistreerd.
- 14 De KPI's worden maandelijks door Opdrachtnemer gemeten en gerapporteerd. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de KPI al dan niet steekproefsgewijs eveneens te meten, eventueel door middel van een extern (onderzoeks)bureau.
- 15 De met het scannen verkregen data worden enkel binnen Nederland onder Nederlands recht opgeslagen, gehost, onderhouden, beveiligd en geüpdatet.
- 16 Ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht stelt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, 1 maand voorafgaand aan ingangsdatum van de Overeenkomst, GEO-kaarten in Shapefile formaat (formaat: .dxf) met de gereguleerde parkeerplaatsen binnen het Parkeerareaal beschikbaar. Ook de locaties waar op parkeergedrag (WAHV) gecontroleerd moet worden zijn hierin aangegeven.

- 17 Opdrachtnemer is, op aangeven van Opdrachtgever, verantwoordelijk voor het actueel houden van de GEO-kaarten. Hiervoor stelt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer steeds actuele GEO-kaarten beschikbaar welke Opdrachtnemer zal gebruiken tijdens de Parkercontrole. Om de Scanoplossing betrouwbaar te houden verwerkt Opdrachtnemer door Opdrachtgever verstrekte wijzigingen in de parkeerregulering, binnen twee week na ontvangst, in de GEO-kaarten.
- 18 De Scanoplossing werkt bij aanvang van de Overeenkomst conform het vigerende parkeerbeleid voor het Parkeerareaal en verzorgt de in hoofdstuk 3.4 aangegeven parkeercontrole. Dit parkeerbeleid ligt vast in de verordening parkeerbelastingen², de parkeerverordening³, het aanwijzingsbesluit betaald parkeren⁴ en het NPR.
- 19 Aard en omvang van de Overeenkomst volgt eventuele toekomstige wijzigingen in het (parkeer)beleid en omvang van het Parkeerareaal (parkeergarage Tricotage) waarbij verrekening van de variabele kosten als gevolg van meer/minder werk plaatsvindt volgens het Prijsformulier.
- 20 De Scanoplossing van de Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever binnen de kaders van de AVG de functionaliteit om op een eenvoudige wijze geautomatiseerd persoonsgegevens inclusief beeldmateriaal (bijvoorbeeld door te blurren) te leveren.
- 21 De Deskforce-applicatie van de Opdrachtnemer dient medewerkers (BOA) werkend vanuit de Backoffice in staat te stellen Suspects te beoordelen welke, na fysieke constatering van een overtreding, geautomatiseerd wordt aangeboden voor de verdere opvolging en afhandeling van de Parkeercontrole.
- 22 Het gebruik van de Deskforce-applicatie t.b.v. WAHV van de Scanoplossing dient ingericht te zijn op het gelijktijdig gebruik door meerdere verschillende autorisatieniveaus en meerdere gelijktijdige gebruikers.
- 23 Het gebruik van de Deskforce-applicatie t.b.v. NHA van de Scanoplossing dient ingericht te zijn op het gelijktijdig gebruik door meerdere gebruikers op verschillende autorisatieniveaus.

4.2 Scanunit

4.2.1 Techniek

- 24 Opdrachtnemer verzorgt de Parkeercontrole met een Scanunit inclusief het benodigde onderhoud, systeembeheer, hosting, service, materiaal en arbeid, helpdesk en licenties;
- 25 De scanauto dat de Opdrachtnemer inzet is een elektrisch aangedreven voertuig (100% EV);
- 26 De Scanunit functioneert ongeacht het weertype (luchtvochtigheid, neerslag, temperatuur, lichtniveau);

² <http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Veenendaal/CVDR604947.html>

³ <https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Veenendaal/CVDR604945.html>

⁴ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2018-101680.html>

- 27 Opdrachtnemer zorg voor continuïteit in de uitvoer van de Overeenkomst, de verzorging van de Parkeercontrole, waarbij in geval van een calamiteit, storing, de hersteltijd maximaal 6 Werkdagen is;
- 28 Ten behoeve van de Parkeercontrole registreert de Scanoplossing per Suspect:
- a. Uniek volgnummer van iedere waarneming;
 - b. Datum en tijd van elke individuele waarneming⁵;
 - c. Classificatie van de waarneming (parkeergedrag of Parkeerrecht);
 - d. Kenteken van waarneming inclusief betrouwbaarheidsindicatie;
 - e. Kenteken landcode;
 - f. Locatie (GPS-coördinaten) van:
 - i. het gescande kenteken;
 - ii. het middelpunt van het gescande voertuig;
 - iii. het middelpunt van de scanauto.
 - g. Nauwkeurighedsindicatie van de geregistreerde GPS-coördinaten;
 - h. Kenmerken voertuig (merk, type, kleur, etc.);
 - i. ID-scanauto;
 - j. ID-chauffeur;
 - k. Afbeelding van gescande kenteken met uniek kenmerk in printformaat (voldoende resolutie);
 - l. Panoramafoto('s) (min. 300 graden) in kleur, in minimaal HD-resolutie en van goede kwaliteit, met een voor een in Veenendaal werkzame BOA herkenbare omgeving (zowel overdag als in de avond en nacht). Op de foto('s) dient tenminste het gescande voertuig (Suspect) te staan in zijn omgeving. Het beeld mag uit meerdere losse foto's worden opgebouwd en mag niet gemanipuleerd kunnen worden om te kunnen dienen als bewijsvoering.
- 29 De werking van de Scanunit dient niet verstoort te worden als gevolg van het toevoegen of wijzigen van koppelingen met andere applicaties.
- 30 De Scanoplossing beschikt over een koppeling met de gemeentelijke ParkeerrechtenDatabase (NPR) voor het op parkeergedrag en/of geldigheid beoordelen van met de Parkeercontrole gescande kentekens;
- 31 Voor beoordeling door de Deskforce stuurt de Scanoplossing realtime enkel Suspects door naar de Backoffice.
- 32 Voor de Parkeercontrole zijn gegevens nodig uit in ieder geval:

⁵ Hierbij geldt tevens dat indien een Suspect op dezelfde dag op exact dezelfde locatie meerdere malen wordt aangetroffen zonder Parkeerrecht dit wordt doorgegeven aan de Desktop Applicatie, zodat op het Kenteken naast de initiële NHA ook de uren doorgerekend kunnen worden waarop aantoonbaar geparkeerd is zonder Parkeerrecht.

- a. PrDb;
 - b. RDW-OVI (openbare voertuig informatie);
 - c. GEO-database.
- 33 Ter voorkoming van het onnodig ter beoordeling aanbieden van scans (opvolgende scans), worden scans, gemaakt binnen een door Opdrachtgever vrij te bepalen periode, als dubbel geregistreerd en niet nogmaals aan de Deskforce-applicatie ter beoordeling aangeboden;
- 34 De door de Parkeercontrole afgelegde routes met daarin alle scans (niet alleen Suspects) worden opgeslagen en dienen zowel de route als de scans grafisch op aanvraag weergegeven te kunnen worden in de Deskforce-applicatie;
- 35 De Scanoplossing kan realtime en ongelimiteerd de PrDb raadplegen.

4.2.2 Functionaliteit

- 36 De Scanoplossing biedt ten behoeve van de Parkeercontrole minimaal de volgende functies:
- a. Kentekenherkenning inclusief land van herkomst (onderdeel van EU + GB);
 - b. Verzamelen, verwerken en opslag van slechts relevant beeldmateriaal (foto's);
 - c. Verzamelen, verwerken en opslag van voor de handhaving benodigde gegevens;
 - d. Opslag van gegevens over locatie (nauwkeurigheid), datum, tijd (ter voorkoming van herhaling) en rij-/scanrichting van Scanunit ten behoeve van de handhaving, planning en beoordeling van de controlegraad van het Parkeerareaal;
 - e. Beveiliging van data;
 - f. Interfaces tussen scanauto, de Deskforce-applicatie en overige applicaties, voor het realtime en het per individueel Suspect handhaven via de Backoffice;
- 37 De Scanoplossing leest alle geldige Europese kentekens;
- 38 Bij het afwezig zijn van datacommunicatie, bijvoorbeeld in de parkeergarages, worden scans opgeslagen ten behoeve van latere verwerking;
- 39 Bij verstoring en/of het afwezig zijn van datacommunicatie gedurende een periode van maximaal 30 seconden worden de locatiegegevens achteraf aan de scans toegevoegd op basis van een geautomatiseerde benadering;
- 40 Bij herstel van datacommunicatie worden gebufferde Suspects opnieuw ter beoordeling aan de Deskforce-applicatie aangeboden;
- 41 Kentekens van voertuigen dienen ongeacht de rijrichting van het scanauto te worden gescand;
- 42 De door de Parkeercontrole binnen het Parkeerareaal af te leggen route is op aangeven van Opdrachtgever vrij te kiezen door de Opdrachtnemer (chauffeur) dan wel door Opdrachtgever specifiek voor te schrijven.

4.3 Deskforce-applicatie

4.3.1 Techniek (Backoffice / IT platform)

- 43 Opdrachtnemer verzorgt de installatie, operationele oplevering en het benodigde onderhoud, systeembeheer, beveiliging, hosting, service, materiaal en arbeid, helpdesk en licenties van een Deskforce-applicatie (Webbased) waarmee Backoffice medewerkers van de Opdrachtgever gelijktijdig in staat zijn Suspects te beoordelen;
- 44 Alle met de Scanoplossing gegenereerde data zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever;
- 45 De Deskforce-applicatie heeft een realtime koppeling met de Scanoplossing;
- 46 De Deskforce-applicatie inclusief de beveiliging is altijd actueel en functioneert permanent;
- 47 De Deskforce-applicatie heeft de mogelijkheid om beoordeelde Suspects, voor verwerking tot NHA door te sturen naar het Handhavingssysteem voor fiscale naheffingen;
- 48 De Deskforce-applicatie heeft de mogelijkheid om mogelijke Suspects, voor fysieke controle en verwerking tot AvB door te sturen naar het Handhavingssysteem voor WAHV afhandeling;
- 49 De Deskforce-applicatie beschikt, voor de bediening door bijvoorbeeld de Backoffice en het management, over een autorisatiestructuur welke Opdrachtgever de mogelijkheid biedt rechten (gebruikersprofielen) vrij in te stellen;
- 50 De Deskforce-applicatie beschikt over een aan de autorisatiestructuur gekoppelde inlog voor de individuele medewerkers van Opdrachtgever;
- 51 De Deskforce-applicatie beschikt over een uitgebreide mogelijkheid tot het genereren van managementinformatie door monitoring van de resultaten van de Parkeercontrole;
- 52 De Deskforce-applicatie biedt de mogelijkheid tot het realtime beoordelen van door de Scanoplossing geleverde Suspects;
- 53 De Deskforce-applicatie beschikt over de benodigde koppelingen (met diverse Handhavingssystemen) voor het geautomatiseerd opleggen van NHA en/of Aankondiging van Beschikking (AvB) van door de Scanoplossing geleverde en door de Deskforce beoordeelde Suspects;
- 54 De Deskforce-applicatie moet over voldoende verwerkingscapaciteit beschikken voor het onbeperkt en realtime ontvangen van Suspects vanuit de Scanoplossing zodat geen wachtrij ontstaat;
- 55 De Deskforce-applicatie biedt de Deskforce medewerker bij de beoordeling van individuele Suspects de mogelijkheid tot het laten beoordelen van betreffende Suspects door een tweede Deskforce medewerker, in verband met het eventueel seponeren;
- 56 De Deskforce-applicatie biedt pas bij beoordeling van een Suspect door een tweede Deskforce medewerker (vier ogen principe) de mogelijkheid tot het daadwerkelijk seponeren;
- 57 De Deskforce-applicatie bewaart gedurende een door Opdrachtgever nader vast te stellen termijn van seponeringen alle relevante gegevens;
- 58 Ten behoeve van de Monitoring van de Backoffice registreert de Deskforce-applicatie bij de beoordeling van Suspects in ieder geval:

- a. ID-Backoffice medewerker(s) / verbalisantennummer;
 - b. datum en tijd beoordeling(en);
 - c. resultaat beoordeling.
- 59 De Deskforce-applicatie beschikt over een uitgebreide zoek- en rapportagefunctie waarmee gezocht kan worden op en gerapporteerd kan worden over (niet limitatief):
- a. individuele Suspects (bijvoorbeeld op: kenteken, datum, tijd, ID-deskforce medewerker,...);
 - b. Suspects volgens vrij in te geven selecties (bijvoorbeeld; periode, straat, Zone, sector, Sectie, ..).
- 60 Opdrachtnemer zorg voor continuïteit in de uitvoer van de Overeenkomst, de verzorging van de Parkeercontrole, waarbij in geval van een Calamiteit de hersteltijd maximaal 2 Werkdagen is.

4.3.2 Koppeling met Handhavingssystemen

- 61 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van een koppeling met het Handhavingssysteem voor de fiscale naheffingen. De realisatie en het testen van deze koppeling wordt door Opdrachtnemer samen met de leverancier van Opdrachtgever vormgegeven. De realisatie en instandhouding van deze koppeling is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, Opdrachtgever wordt bij deze werkzaamheden niet betrokken.
- 62 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van een koppeling met het Handhavingssysteem dat door Opdrachtgever in het kader van de WAHV wordt toegepast. De realisatie en het testen van deze koppeling wordt door Opdrachtnemer samen met de leverancier van Opdrachtgever vormgegeven. De realisatie en instandhouding van deze koppeling is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, Opdrachtgever wordt bij deze werkzaamheden niet betrokken.
- 63 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan het voorkomen dat Opdrachtgever wisselt van leverancier voor een Handhavingssysteem. In overleg met Opdrachtnemer wordt dan bepaald welke inzet en kosten vanuit Opdrachtnemer noodzakelijk zijn om een (nieuwe) koppeling te realiseren en in stand te houden.

4.3.3 Functionaliteit

- 64 Door de Scanoplossing aangeboden scans, ook in geval van aanlevering van gebufferde scans, worden door de Deskforce-applicatie opgeslagen zodat deze op een door de Opdrachtgever te bepalen moment beoordeeld kunnen worden.
- 65 De Deskforce-applicatie kan bij de beoordeling van een Suspect minimaal de volgende gegevens toevoegen:
- a. verbalisantennummer;
 - b. feitcode;
 - c. tarief (Naheffingsaanslag en uurtarief cq. uurtarief vermenigvuldigd met het aantal uren dat verstreken is tussen eerste en laatste waarneming).

4.3.4 Logging en toegang vanuit bezwaarafhandeling

De bezwaarafhandeling ten aanzien van NHA's wordt mogelijk door een externe partij uitgevoerd.

Ten behoeve van de bezwaarafhandeling wil Opdrachtgever de afhandelaars toegang verschaffen tot de bronbestanden.

- 66 Beeldmateriaal bij Suspects waarvoor een naheffingsaanslag is uitgeschreven dient minimaal 3 maanden in de Deskforce-applicatie benaderbaar te blijven;
- 67 De afhandeling van bezwaren op naheffingsaanslagen is gebaat bij goede informatie. Dit betekent dat de bezwaarafhandeling moet kunnen controleren wat de Scanunit heeft vastgelegd ten tijde van de constatering die geleid heeft tot een naheffingsaanslag. Daartoe dient deze informatie minimaal 3 maanden bewaard te blijven in het systeem (logging) en dient de bezwaarafhandeling toegang te hebben tot deze informatie.
- 68 Toegang tot de database in de Deskforce-applicatie dient te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in paragraaf 4.5 van dit PvE;
- 69 Toegang tot de database is voor Opdrachtgever en diens bezwaarafhandelaars mogelijk tot minimaal 3 maanden na afloop van de Overeenkomst;
- 70 De bezwaarafhandelaar krijgt de mogelijkheid om binnen de Deskforce-applicatie te zoeken op kenteken, datum, tijd, GPS-locatie en straatnaam;
- 71 Deze zoekmogelijkheid is zowel beschikbaar voor naheffingsaanslagen als voor AvB's;
- 72 Binnen de Deskforce-applicatie wordt elke zoekvraag gelogd en is middels een niet muteerbare audit trail na te gaan wie wanneer waarnaar heeft gezocht.

4.4 GIS

Opdrachtgever levert en onderhoud de voor de Parkeercontrole benodigde GIS-kaarten van het Parkeerareaal aan Opdrachtnemer. De GIS-kaarten bevatten de voor de Parkeercontrole benodigde informatie zoals: GPS-locatie, type Parkeerplaats en plaatsen waar niet geparkeerd mag worden.

- 73 De Opdrachtnemer verwerkt de door Opdrachtgever aangeleverde GIS-kaarten steeds binnen twee werkdagen na ontvangst in de Scanoplossing.

4.5 Informatiebeveiliging

De Scanoplossing vormt een cruciaal onderdeel van de dienstverlening door Opdrachtgever.

Vertrouwelijkheid, integriteit en continuïteit van de gegevensverwerking is daarom van groot belang. De Opdrachtnemer moet zorgen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens goed te beveiligen. De Opdrachtgever stelt daarom de volgende eisen aan de informatiebeveiliging:

- 74 Alle met de Scanoplossing verzamelde en vastgelegde data is en blijft eigendom van Opdrachtgever.

- 75 Opdrachtnemer behoudt geen rechten om de gegevens te gebruiken, te ontsluiten en/of publiek te maken.
- 76 Alle binnen de Scanoplossing verzamelde en vastgelegde data voldoet aan de eisen, zoals geformuleerd in de Verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever.
- 77 Naleven standaarden: De software waarmee de Scanoplossing is geïmplementeerd, is volgens relevante standaarden beveiligd en van voldoende kwaliteit. De richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend. Met betrekking tot de gevraagde SaaS dienstverlening voldoet de SaaS leverancier en de applicatie aan de eisen die de Opdrachtgever stelt.
- 78 Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat ten aanzien van de SaaS dienstverlening de SaaS leverancier zekerheid verschaft over de getroffen beveiligings- en privacy maatregelen middels een ISAE3402 type II verklaring, alsmede door het overleggen van ISO27001, ISO27017 en ISO27018 certificaten.
- 79 Beveiliging tegen dataverlies: Opdrachtnemer beveiligt alle gegevens van Opdrachtgever op adequate wijze zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use" als "data in motion" en "data at rest".
- 80 Beveiliging tegen bedreigingen: Opdrachtnemer dient voor de Scanoplossing doorlopend maatregelen te nemen om bedreigingen en aanvallen zoals onder meer side channel, guest-hopping, hyperjacking en SQL-injection te voorkomen.
- 81 Encryptie: Opdrachtnemer zorgt er voor dat versleuteling van gegevens tijdens opslag, informatie-uitwisseling en andere vormen van communicatie plaatsvindt in overeenstemming met de risicoclassificatie van die gegevens waarbij persoons- en andere vertrouwelijke gegevens te allen tijde via een versleutelde verbinding worden verzonden. De Scanoplossing wordt te allen tijde benaderd op basis van een beveiligde verbinding conform de laatst bekende beveiligingsinzichten (normenkader: BIO-Overheid⁶) en stand van de techniek.
- 82 Isolatie: In geval van toepassing van IT infrastructuur die gedeeld wordt met derde partijen (SaaS) worden er door Opdrachtnemer afdoende maatregelen getroffen om te voorkomen dat gegevens van Opdrachtgever onbedoeld worden gedeeld met derden dan wel worden gecombineerd met gegevens van andere klanten door aggregatie of interferentie. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de SaaS leverancier zekerheid verschaft over de getroffen beveiligings- en privacy maatregelen middels een ISAE3402 type II verklaring (zie ook eis 78).
- 83 Verwijdering van gegevens: Op een verifieerbaar authentiek schriftelijk verzoek van Opdrachtgever verwijdert Opdrachtnemer aantoonbaar en gegarandeerd alle betreffende gegevens, ook die op eventuele back-upmedia, volledig en onomkeerbaar, tenzij anders overeengekomen.

⁶ <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/project/baseline-informatiebeveiliging-overheid/>

- 84 Data portabiliteit: Opdrachtnemer staat toe dat alle relevante data op verzoek als archief in een algemeen bruikbaar en bewerkbaar bestandsformaat gedownload kan worden door Opdrachtgever, dan wel naar een andere – door Opdrachtgever aan te wijzen - opdrachtnemer kan worden overgezet, in een algemeen bruikbaar en bewerkbaar bestandsformaat.
- 85 Bewaartermijnen: De Scanoplossing moet functionaliteit bevatten die Opdrachtgever in staat stelt om de door Opdrachtgever gewenste dan wel wettelijke bewaartermijnen te handhaven:
- a. Er moet een bewaartermijn (inclusief termijnbewaking) kunnen worden ingericht op basis van een geïdentificeerd werkproces, en er moeten metadata (waaronder de door Opdrachtgever vastgestelde einddatum van de bewaartermijn) kunnen worden toegevoegd;
 - b. Data en bijbehorende metadata moeten onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de als zoekcriteria (metadata) opgegeven waardering/vernietigingstermijn;
 - c. Van data die voor vernietiging in aanmerking komt moet op basis van het jaar van vernietiging overzichten kunnen worden gecreëerd;
 - d. Van de vernietiging van data moet een verklaring worden opgeleverd waarin minimaal wordt aangegeven om welke informatie/data het gaat, dat de vernietiging volledig is uitgevoerd en om hoeveel data het gaat (TB, MB, etc.). Opdrachtgever kan (laten) controleren of deze data daadwerkelijk vernietigd is.
- 86 Opdrachtnemer garandeert dat bij een backup-recovery geen gegevens terug in productie worden gezet die formeel al vernietigd zijn.
- 87 Rechten van betrokkenen: De Scanoplossing ondersteunt Opdrachtgever in de naleving van de AVG inzake de rechten van betrokkenen. Onder meer door het mogelijk te maken dat gedeelten van persoonsregistraties kunnen worden gewijzigd, gewist of beperkt toegankelijk kunnen worden gemaakt. Dit met het oog op het effectief opvolging kunnen gegeven aan een verzoek tot inzage, rectificatie en aanvulling, vernietiging of beperking van verwerking van persoonsgegevens.
- 88 Browser update: De Scanoplossing kan op basis van een moderne standaard-browser (marktconform), juist, volledig en optimaal worden gebruikt, onafhankelijk van de onderliggende hardware (waarbij de term "modern" niet blijft hangen op het moment van de initiële ingebruikname, maar voortdurend de actualiteit volgt. De inzet van plug-ins is niet toegestaan.
- 89 Autorisaties: Opdrachtnemer garandeert een juiste werking van de Scanoplossing waardoor een gebruiker slechts toegang heeft tot de gegevens die deze voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig heeft. De Scanoplossing dient een indeling naar rollen dan wel gebruikersprofielen mogelijk te maken. De Opdrachtnemer biedt binnen de Scanoplossing een autorisatiemodel waarbij de rechten ingesteld moeten kunnen worden conform de wensen van Opdrachtgever.
- 90 Authenticatie: Binnen het domein van Opdrachtgever kan de Scanoplossing gebruik maken van Single of Same Sign On (SSO) op basis van het SAML2 protocol. Een medewerker van

Opdrachtgever authenticiseert zich hiermee conform de door Opdrachtgever gehanteerde Microsoft oplossing. De medewerker kan hiermee inloggen met de netwerk inlognaam en wachtwoord en eventuele token van Opdrachtgever.

- 91 Authenticatie: Voor alle toegang tot de Scanoplossing, de gegevens van de Scanoplossing (applicatie, databases en systeemprogrammatuur) geldt dat authenticatie plaatsvindt door middel van tenminste een wachtwoord en (voor toegang tot de Scanoplossing buiten het domein van Opdrachtgever): multi-factor authenticatie (MFA). De Scanoplossing applicatie faciliteert daarom twee Factor Authenticatie (2FA) door middel van de combinatie gebruikersnaam/wachtwoord + Token voor toegang tot de Scanoplossing buiten het domein van Opdrachtgever. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat een gebruiker zélf zijn wachtwoord kan wijzigen waarbij eisen aan constructie, geldigheidsduur en toepassing zijn gebaseerd op het vigerende wachtwoordbeleid van Opdrachtgever. Accounts zonder wachtwoordbeveiliging of met hetzelfde wachtwoord als een ander account binnen de Scanoplossing zijn niet toegestaan. Voor toegang tot de Scanoplossing over publieke netwerken geldt dat altijd multi-factor authenticatie plaatsvindt.
- 92 Opslag van wachtwoorden: Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld (gehashed) opgeslagen in de Scanoplossing waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces en/of reverse engineering.
- 93 Toegangsverlening: Als de Scanoplossing toegang verleent op basis van identificatiegegevens die de Scanoplossing zelf verwerkt (accounts, gebruikersnamen, wachtwoorden, etc.) voldoet de verwerking van die identificatiegegevens aan alle beveiligingseisen die Opdrachtgever daaromtrent stelt.
- 94 Procedure toegangsverlening: Opdrachtnemer geeft inzicht in hoe het aanvragen en muteren van toegang door gebruikers (inclusief toegang op afstand) plaatsvindt en hoe wachtwoorden worden toegewezen. De Scanoplossing houdt een administratie van uitgegeven en ingetrokken accounts bij. Deze administratie is voor Opdrachtgever benaderbaar en inzichtelijk.
- 95 Logging: Binnen de Scanoplossing houdt Opdrachtnemer een niet-muteerbare audit trail bij waarin automatisch registratie en opslag van de volgende gegevens plaatsvindt:
 - a. alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen, documenten, dossiers en/of andere objecten worden verricht;
 - b. de gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de handeling binnen de systeemprogrammatuur.Opdrachtnemer stelt deze informatie op verzoek beschikbaar aan Opdrachtgever.
- 96 Audit trail: Het is te allen tijde mogelijk om alle handelingen (mutaties en raadplegingen) ook achteraf te volgen via de niet-muteerbare audit trail. Een audit functionaliteit en audit trails in de afzonderlijke functionaliteiten ten behoeve van de accountant en auditor zijn te allen tijden beschikbaar.
- 97 Verwerkersovereenkomst: Opdrachtnemer (en met betrekking tot de SaaS dienstverlening de SaaS leverancier) is bereid een verwerkersovereenkomst (conform de standaard van

Opdrachtgever, zie bijlage bij het Beschrijvend Document) af te sluiten als onderdeel van de Overeenkomst. Tevens worden in de Overeenkomst afspraken vastgelegd betreffende aansprakelijkheid en schade in geval van incidenten.

- 98 Vulnerability scanning en anti-virus: Alle betrokken systeemcomponenten van de Scanoplossing worden frequent (ten minste maandelijks en na elke significante verandering in de (samenstelling van) de Scanoplossing en systeemcomponenten) gescand op kwetsbaarheden volgens marktconforme 'best practices'. Anti-virus protectie en bewaking van anti-virus alerts wordt toegepast op alle systeemcomponenten. Toegepaste vulnerability scanning en anti-virus tooling vereisen goedkeuring van Opdrachtgever. Er is een schriftelijk vastgelegd proces voor vulnerability scanning en anti-virus monitoring en follow up van noodzakelijke verbeteringen bij Opdrachtnemer danwel diens SaaS leverancier van toepassing.
- 99 Patching: Alle betrokken systeemcomponenten worden (gelijk aan het scannen op kwetsbaarheden) frequent gepatcht volgens marktconforme 'best practices'. Kritische security patches moeten direct worden toegepast. Er is een schriftelijk vastgelegd proces voor patching en wijzigingsbeheer bij Opdrachtnemer danwel diens SaaS leverancier van toepassing.
- 100 Hardening: Alle betrokken systeemcomponenten zijn ontworpen om en getest op het voorkomen van gegevensverlies, lekken van gegevens en systeemp Problemen. Systeemcomponenten dienen veilig te worden geconfigureerd conform best practice hardening guidelines. Er is een schriftelijk vastgelegd proces voor hardening voor alle systeemcomponenten bij Opdrachtnemer danwel diens SaaS leverancier van toepassing.

4.6 Beschikbaarheid testen, hosten, documentatie

4.6.1 Factory Acceptance Test (FAT)

- 101 Opdrachtgever bepaalt aan de hand van door Opdrachtnemer zelf doorlopen en gerapporteerde FAT protocol of het uitvoeren van een gezamenlijke FAT van de Scanoplossing kansrijk is en informeert Opdrachtnemer:
- Schriftelijk, voorzien van argumentatie betreffende de aan te passen punten in geval van een negatief oordeel;
 - dat de FAT kan plaatsvinden in geval van positief oordeel.
- 102 Opdrachtnemer verzorgt een testopstelling (op een locatie in Nederland) conform het FAT protocol. De Scanoplossing wordt minimaal op de volgende functionaliteiten getest:
- De leveringsomvang en instellingen zijn conform de Overeenkomst met Opdrachtgever;
 - De testopstelling van de Scanoplossing en Deskforce-applicatie werkt, waarbij alle geëiste en aangeboden onderdelen conform dit PvE en de aanbieding van Opdrachtnemer getest kunnen worden;

- c. Koppelvlakken werken conform dit PvE, waarbij gekoppeld mag worden met acceptatieomgevingen.

103 De FAT is succesvol als er een door Opdrachtgever schriftelijk proces verbaal van de FAT is ondertekend. Indien de FAT niet slaagt moet binnen een termijn van 5 werkdagen een nieuwe FAT plaats vinden. Vertragingen door het falen van een FAT mogen geen invloed hebben op de levertijd.

4.6.2 Ingebruikname

104 Na succesvolle voltooiing van de FAT wordt de Scanoplossing aan Opdrachtgever aangeboden zodat deze getest in de Site Acceptance Test (SAT) kan worden op alle vereiste functionaliteiten. Als blijkt dat alle functionaliteiten naar behoren werken worden de resultaten vastgelegd in een testrapport en ontvangt Opdrachtgever dit testrapport.

105 Vervolgens wordt de Scanoplossing in gebruik genomen. Hiervan wordt een schriftelijk proces verbaal ondertekend door Opdrachtgever.

106 Aansluitend op de ingebruikname (dus voor Acceptatie) zal Opdrachtnemer gedurende minimaal twee dagen (niet in een weekend of op een feestdag) een daartoe gekwalificeerde medewerker van/voor technische ondersteuning op locatie in de Backoffice beschikbaar hebben om uitleg te geven over de werking van de Backoffice en Deskforce-applicatie aan de medewerkers van Opdrachtgever en/of het verhelpen van kinderziektes en onvolkomenheden.

4.6.3 Site Acceptance Test (SAT)

107 Opdrachtgever bepaalt aan de hand van door Opdrachtnemer zelf doorlopen en gerapporteerde SAT protocol of het uitvoeren van een gezamenlijke SAT kansrijk is en informeert Opdrachtnemer:

- a. Schriftelijk, voorzien van argumentatie betreffende de aan te passen punten in geval van een negatief oordeel,
- b. dat de SAT kan plaatsvinden in geval van positief oordeel.

108 Bij oplevering zal op basis van het SAT protocol de SAT plaatsvinden. Een met goed gevolg doorlopen SAT vormt voor Opdrachtgever de basis van Acceptatie van de geïnstalleerde en in gebruik genomen Scanoplossing.

109 Binnen twee weken na ingebruikname van de Scanoplossing, of later indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer dit schriftelijk overeenkomen, vindt de definitieve SAT plaats.

110 Als de SAT met goed gevolg wordt doorlopen, wordt de Scanoplossing opgeleverd en kan Acceptatie plaats vinden.

4.6.4 Acceptatie en afhandeling restpunten

111 Tijdens de SAT is er een gekwalificeerde technicus van de Opdrachtnemer aanwezig voor het direct oplossen van problemen en vragen rondom de werking en het bedienen van de

Deskforce-applicatie. De SAT duurt maximaal één werkdag en vindt plaats tussen 09:00 en 18:00 uur.

112 Voorwaarden voor Acceptatie van de installatie door Opdrachtgever zijn:

- a. Succesvol doorlopen van alle punten overeengekomen in het SAT protocol, met uitzondering van de overeengekomen restpunten (kleine gebreken die normaal gebruik van de Scanoplossing en Backoffice niet in de weg staan);
- b. De in het PvE opgenomen Parkeercontrole moeten mogelijk zijn;
- c. het leveren van alle certificaten, licenties, gebruikshandleidingen en eventuele garantiedocumenten.

113 Van de Acceptatie wordt een proces verbaal van Acceptatie opgesteld inclusief de restpunten en ondertekend door Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

114 De datum in dit proces verbaal van Acceptatie geldt als de datum van Acceptatie.

115 Van de afhandeling van de restpunten wordt een proces verbaal ondertekend door Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De datum in dit proces verbaal geldt als de datum van afhandelen van de restpunten.

4.7 Helpdesk

116 De Opdrachtnemer zorgt voor het verlenen van adequate assistentie, hulp en advies bij Storingen, evenals het adviseren over het gebruik en het functioneren van de Apparatuur en Systeemprogrammatuur in de vorm van een helpdesk. Deze helpdesk is permanent, 7 dagen 24 uur per dag, via een Nederlands telefoonnummer telefonisch bereikbaar. Op verzoek van Opdrachtgever kan een medewerker van de Opdrachtnemer, vanuit bijvoorbeeld de helpdesk, online meekijken in de Scanunit, Backoffice en Deskforce-applicatie. Daarnaast verplicht de Opdrachtnemer zich om zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee uur, na het indienen van een verzoek om assistentie (hulp en advies) contact tot stand te brengen tussen een voldoende gekwalificeerd technisch specialist en degene die namens de Opdrachtgever het verzoek om assistentie heeft ingediend.

4.8 Data export

Specifiek ten behoeve van de rapportage en monitoring data geldt het volgende:

117 De Opdrachtnemer stelt aan de export van haar met de Scanoplossing verkregen data de dataexport-eisen welke zijn weergegeven in PvE bijlage 1.

4.9 Rapportage en afstemming

4.9.1 Rapportages

118 Binnen de Deskforce-applicatie moeten standaard query's aanwezig zijn waarmee in een beperkt aantal stappen standaardrapportages gegenereerd kunnen worden. Minimaal de volgende rapportages moeten middels een eenvoudige handeling opgeroepen kunnen worden:

- a. de uren waarop is gescand;
- b. het aantal gescande voertuigen per tijdseenheid, per route en per gebied;
- c. het aantal Suspects per vrij instelbare periode;
- d. het aantal doorgezette Suspects die in aanmerking kunnen komen voor een NHA;
- e. het aantal doorgezette Suspects die in aanmerking kunnen komen voor een AvB
- f. het aantal voor visuele opvolging doorgezette Suspects;
- g. het aantal seponeringen binnen de Deskforce-applicatie geregistreerd;
- h. de Betalingsbereidheid per Sectie;
- i. de bezettingsgraad per Sectie.

119 De aangegeven rapportages zijn minimaal downloadbaar in gangbare en bewerkbare bestandstypen (bijvoorbeeld Excel) en kunnen automatisch verstuurd worden naar vrij in te stellen (eventueel meerdere) e-mailadressen.

4.9.2 Afstemming

120 Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren geregeld en regelmatig overleg over de uitvoering van de Dienstverlening.

121 Op operationeel niveau vindt minimaal wekelijks, zo nodig dagelijks overleg en afstemming plaats over de inzet van de Scanoplossing en zaken die de Parkeercontrole direct raken. Deze afstemming vindt telefonisch, digitaal of per e-mail plaats.

122 Op tactisch niveau vindt maandelijks afstemming plaats, tenzij na goedkeuring door Opdrachtgever deze frequentie omlaag wordt aangepast. Opdrachtnemer initieert dit overleg, notuleert tijdens dit overleg en houdt een besluitenlijst bij. De rapportages over de voortgang van de Dienstverlening zijn in ieder geval onderwerp van overleg.

123 Op strategisch niveau vindt minimaal jaarlijks overleg plaats. Opdrachtgever initieert dit overleg, Opdrachtnemer notuleert tijdens dit overleg en houdt een besluitenlijst bij. Eventuele bijstellingen in de Dienstverlening cq. beleidswijzigingen worden in dit overleg besproken.

4.10 Implementatie, communicatie

124 De scanauto moet voor het publiek duidelijk herkenbaar zijn als handhavingsvoertuig. De herkenbaarheid dient in overleg met en na goedkeuring door Opdrachtgever vorm te worden gegeven.

125 Het trainen en opleiden van medewerkers van Opdrachtgever is noodzakelijk teneinde een optimaal gebruik van het PVS te garanderen. Opdrachtnemer verzorgt een op maat gesneden opleidingsplan voor de betrokken medewerkers van Opdrachtgever. Het opleidingsplan wordt integraal opgenomen in het implementatieplan (zie Gunningcriteria 5.1.2.1 (zoals geformuleerd in het Aanbestedingsdocument).

126 De door Opdrachtnemer verzorgde opleiding voldoet minimaal aan de volgende punten:

- a. Er is minimaal een opleiding voor maximaal 3 medewerkers van de Deskforce voor het bedienen van de Deskforce-applicatie en een opleiding voor 2 medewerkers van het management (rapportage, export van data) en voor 2 medewerkers van het functioneel beheer (aanpassen tabellen en data, waarbij wel geldt dat dit in principe onderdeel van de dienstverlening van Opdrachtnemer is);
- b. De opleidingen worden gegeven in de Nederlandse taal;
- c. De opleidingen zijn afgerond voorafgaand aan de Acceptatie;
- d. Opdrachtnemer verzorgt op aanvraag elk kalenderjaar voor maximaal 2 personen de opleiding voor de medewerkers van het management en het functioneel beheer.
- e. Opdrachtnemer verzorgt op aanvraag elk kalenderjaar voor maximaal 2 personen de opleiding voor de medewerkers van de Deskforce.
- f. Opleidingen worden uitgevoerd in de testomgeving. Als het voor een opleiding noodzakelijk is dat in de productie omgeving gewerkt moet worden zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat scripts worden toegepast om ingevoerde gegevens naar aanleiding van de opleiding verwijderd worden en zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat geen gegevens ingevoerd bij de opleiding worden doorgezonden naar derden of systemen van derden of gebruikt worden in query's en rapportages.

127 De Opdrachtnemer verzorgt minimaal 1 keer per jaar een gebruikersoverleg, waarin Opdrachtnemer tezamen met de medewerkers van Opdrachtgever en vertegenwoordigers van andere opdrachtgevers vaststelt wat de wensen zijn voor ontwikkelingen van de software en welke prioriteit deze wensen krijgen.

4.11 Eisen ten aanzien van Performance

128 De resultaatseisen van de Parkeercontrole staan beschreven in eis 13;

129 De Opdrachtnemer moet de Parkeercontrole met de Scanoplossing verzorgen:

- a. op wisselende tijden en dagen gedurende Reguleringstijden;
- b. volgens verschillende en steeds wisselende routes (volledige dekking);
- c. een route begint en eindigt steeds met alle openbaar toegankelijke parkeergarages;
- d. op minimaal vijf verschillende dagen per week;
- e. waarvan minimaal een maal per week op de vrijdag en een maal per week op de zaterdag.

4.11.1 Eisen Deskforce-applicatie

- 130 Gelijktijdig gebruik: De Deskforce-applicatie moet gelijktijdig gebruikt kunnen worden door tenminste 3 personen.
- 131 Na invoer van een zoekcriterium toont de Deskforce-applicatie binnen 2 seconden alle relevante informatie.
- 132 De Uptime van de Deskforce-applicatie is op Werkdagen minimaal 99% gedurende kantoor tijden (= 08:00 uur tot 17:00 uur). Bij de berekening van de Uptime worden storingen waarvan de oorzaak buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt buiten beschouwing gelaten. Hierbij gaat het om overmachtssituaties als:
- a PC's en netwerk van Opdrachtgever;
 - b storing bij derde partijen als: PrDb, RDW, Handhavingssystemen van Opdrachtgever.

4.11.2 Functiebehoud, Uptime, integriteit, vertrouwelijkheid

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

Klasse Noodzakelijk (2)		
Werktijden	ma- za van 9 tot 18 uur. (tijden betaald parkeren)	
Beschikbaarheid tijdens werktijd	99,6%	(min.)
Beschikbaarheid buiten werktijd	96,1%	(min.)
MTBF ⁷	100 dagen	(min.)
MTTR ⁸ (voor storingen langer dan 3 minuten)	4 uur	(max.)
Aantal storingen:		
3 Minuten of korter	2 per maand	(max.)
Langer dan 3 minuten	1 per 2 maanden	(max.)

- 136 De Opdrachtnemer voldoet voor de Scanoplossing aan de eisen voor integriteit van het niveau 'Midden' (of hoger), zoals beschreven in paragraaf 5.2 van de IBD Handreiking Dataclassificatie 2.1:

⁷ MTBF Mean Time Between Failure, de gemiddelde tijdsduur tussen storingen. MTBF geeft de gemiddelde tijd aan tussen twee storingen die leiden tot het uit bedrijf zijn van het betreffende apparaat.

⁸ MTTR Mean Time To Repair, De gemiddelde tijd die nodig is om een apparaat te repareren.

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

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

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

4.12 Adaptief en innovatief onderhoud

138 De Opdrachtnemer verplicht zich tot het aanbieden van aanpassingen aan de functionaliteit van de Scanoplossing gedurende de Overeenkomst, dat wil zeggen dat Opdrachtnemer na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever aanpassingen uitvoert;

139 Aanpassingen die ten gevolge van externe factoren aan het systeem moeten worden uitgevoerd (bijvoorbeeld wetwijzigingen) moeten als integraal onderdeel van de Overeenkomst worden uitgevoerd. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over de impact van de aanpassing en het aantal uur dat benodigd is om de aanpassing uit te voeren. Werkzaamheden worden eerst na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever uitgevoerd. Aanpassingen worden uitgevoerd tegen het in de prijsopgave vermelde uurtarief (zie bijlage Prijsformulier).

- 140 Opdrachtgever stimuleert en faciliteert (zo nodig) verbeteringen in functionaliteit van de Scanoplossing en/of de daarvoor gebruikte platforms op initiatief van Opdrachtnemer. Daarbij geldt als randvoorwaarde dat de Gebruikers beperkt (niet meer dan eens per jaar) geconfronteerd worden met veranderingen in de bediening en dat deze veranderingen beperkt van invloed zijn.
- 141 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig⁹ over zijn initiatieven voor veranderingen en implementeert deze pas na toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren van Gebruikers over de uitvoering van en de gevolgen van deze veranderingen.
- 142 Het informeren van de Opdrachtgever vindt plaats door minimaal een uitrolplanning en impactanalyse voor de Gebruiker aan te leveren.
- 143 Opdrachtgever zal toestemming niet op onredelijke gronden weigeren, maar kan wel het moment van implementatie later inplannen indien zij de impact groter acht dan Opdrachtnemer deze inschat.
- 144 Opdrachtnemer hanteert redelijke termijnen¹⁰ voor het implementeren van aanpassingen en (indien van toepassing) het uitbrengen van een offerte hiervoor.

⁹ Afhankelijk van de impact voor de Gebruikers

¹⁰ Opdrachtgever beschouwt als redelijke termijn: 1 maand na aanvraag voor een offerte; 2 maanden voor test en implementatie na goedkeuring door Opdrachtgever.