

Bijlage 2: Programma van eisen

Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter. Het niet voldoen of niet kunnen voldoen aan één van de eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de nota van inlichtingen.

Nummer	Eis
Inschrijvingseisen	
P.E. 1.	Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in de inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen, waaronder dit programma van eisen).
P.E. 2.	De inschrijver stelt na gunning van de opdracht en tijdens de implementatieperiode gezamenlijk met de gemeente een communicatiematrix op die van toepassing is op de uitvoering van de opdracht, en die gerelateerd is aan het door inschrijver in de concretiseringsfase op te stellen plan van aanpak / implementatieplan.
P.E. 3.	Er wordt niet nader onderhandeld over wezenlijke elementen van de inschrijving, tenzij dit aanbestedingsrechtelijk bezien is toegestaan.
P.E. 4.	Indien inschrijver op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van de gemeente kunnen schaden dan informeert de inschrijver de gemeente proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.
P.E. 5.	Inschrijver is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij gemeente.
P.E. 6.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief BTW, inclusief alle toeslagen en kosten zoals, doch niet uitsluitend, aanrijtijden, het verstrekken van managementinformatie en overleg- en afstemmingsmomenten. De gemeente accepteert geen extra werk dat op initiatief van de inschrijver wordt uitgevoerd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming ¹ van de gemeente. Zonder opdrachtbevestiging (dat geldt ook voor in het kansendossier genoemde kansen) kan de inschrijver op geen enkele wijze extra kosten in rekening brengen.
P.E. 7.	Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2021 en zijn in ieder geval vast tot 31 december 2022.

¹ Een email waaruit toestemming blijkt, volstaat als schriftelijke toestemming.

Nummer	Eis
	Daarna kunnen, eenmaal per jaar, de prijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Zie hiervoor artikel 9.8 van de GIBIT voorwaarden 2020. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van gemeente.
Dienstverleningseisen	
P.E. 8.	Inschrijver voldoet aan de geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
P.E. 9.	De gangbare principes rondom Security by design zijn uitgangspunt voor de ontwikkeling van software en systemen.
P.E. 10.	Inschrijver is in staat alle dienstverlening en voorbereiding als omschreven in de inschrijvingsleidraad gedurende de looptijd van de overeenkomst te leveren. Nadere afstemming over de exacte uit te voeren werkzaamheden op de locatie van de gemeente zal tijdens de concretiseringsfase en tijdens de implementatieperiode met de inschrijver worden besproken.
P.E. 11.	Medewerkers van de inschrijver die worden ingezet ten behoeve van implementatie en training dienen over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (niet ouder dan 6 maanden) alsmede een geldig identiteitsbewijs te beschikken. De kosten die verbonden zijn aan de aanvraag van een VOG komen niet voor rekening van inschrijver.
P.E. 12.	Inschrijver dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 7:30 uur tot en met 20:00 uur, met uitzondering van vrijdagen (daarvoor geldt 7:30 uur tot en met 17:00 uur) telefonisch en via e-mail bereikbaar te zijn voor de gemeente. Bij een verstoring waarbij het systeem niet werkbaar is voor de gemeente (binnen bovengenoemde uren) wordt de oplossing van het probleem acuut door inschrijver opgelost. We verwachten dat dit onderdeel is van het door inschrijver voor te stellen SLA.
P.E. 13.	Inschrijver is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen en nalaten van (ingehuurde) derden (bijvoorbeeld bij onderaannemers) als bij eigen personeel. Verklaringen of eisen in dit programma van eisen en wensen worden ook door deze (ingehuurde) derden afgegeven.
P.E. 14.	De gemeente kan van de inschrijver eisen om personen die in de optiek van de gemeente niet (langer) geschikt zijn of niet voldoen aan de verwachtingen van de gemeente, niet meer in te zetten en te vervangen door ander personeel. Dit zal te allen tijde geschieden in goed overleg met de inschrijver.
P.E. 15.	De inschrijver zal voor de prestaties voldoende voor de taak geschikte

Nummer	Eis
	personen inzetten met voldoende opleiding, vaardigheden en kennis van de bedrijfsvoering en organisatie van de gemeente, om de prestaties te verrichten. Wanneer de hierboven genoemde personen zich bij de gemeente bevinden, of in direct contact met de gemeente staan, zal het personeel van de inschrijver de gedragsvoorschriften van de gemeente naleven. Hiermee zal gevolg gegeven worden aan redelijke verzoeken van de gemeente.
P.E. 16.	Gezien persoonsgegevens in de cloud verwerkt worden, dient een ISO 27001 certificering of vergelijkbaar overlegd te worden.
P.E. 17.	De inschrijver accepteert de maatregelen uit de BIO (Baseline Informatie-beveiliging Overheid) en past deze toe op de geleverde producten en/of diensten. Inschrijvers maken aansluitend hun keten van toeleveranciers bekend en zijn transparant over de maatregelen die zijn genomen hebben om de aan hun opgelegde eisen door te vertalen naar hun toeleveranciers.
P.E. 18.	In het geval van afnemen van producten en/of diensten accepteert de inschrijver dat (beveiligings)incidenten (bijvoorbeeld een datalek) direct gemeld worden aan de gemeente, en als dat wettelijk noodzakelijk is ook aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij niet gemelde incidenten waar persoonsgegevens bij betrokken zijn, zal de gemeente een ontvangen boete en ontstane schade verhalen op de inschrijver. Wanneer een kwetsbaarheid is geconstateerd bij de inschrijver dan draagt inschrijver tijdig zorg voor een adequate oplossing.
P.E. 19.	De gemeente kan een externe audit, waaronder een penetratietest, laten uitvoeren om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. Een audit is niet nodig als de inschrijver door middel van certificering aantoont dat de gewenste betrouwbaarheid van de dienst is geborgd, dan wel aantoont dat een onafhankelijke audit heeft plaatsgevonden en de relevante resultaten deelt met de gemeente. De inschrijver verplicht zich hieraan medewerking te verlenen.
P.E. 20.	Inschrijver beschikt over een eigen klachtenprocedure. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt de inschrijver een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 14 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het e-mailbericht. In de afhandeling dient de inschrijver te beschrijven: - Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen en voorval) van het onderwerp van de klacht; - Verbetermaatregel(en);

Nummer	Eis
	- Wijze van compensatie. De inschrijver verschaft op aangeven van de gemeente een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer of e-mailadres van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de gemeente.
P.E. 21.	Inschrijver voert jaarlijks op eigen initiatief en kosteloos een tevredenheidsonderzoek uit. Inschrijver rapporteert de resultaten aan de gemeente, stelt (voor zover noodzakelijk) naar aanleiding van de resultaten verbetervoorstellen op en voert deze in overleg met de gemeente uit.
Technische eisen	
P.E. 22.	De gemeente verwacht een Cloud-gebaseerde oplossing van inschrijver (SaaS) die volledig door inschrijver wordt onderhouden en up-to-date wordt gehouden.
P.E. 23.	Het systeem van de inschrijver moet in staat zijn gegevens uit te wisselen met diverse aanpalende systemen van andere leveranciers middels standaard uitwisselingsmogelijkheden (zoals API's). Denk hierbij aan i-burgerzaken (PinkRoccade), maar niet hiertoe beperkt.
P.E. 24.	De inschrijver kan voor de online omgeving zowel de webpagina daarvoor inrichten -inclusief toegankelijkheidseisen (WCAG2) in de huisstijl van de gemeente- als een API beschikbaar stellen indien de gemeente ervoor kiest om de webpagina in eigen beheer te hebben.
P.E. 25.	De inschrijver voldoet aan de eisen zoals gesteld in de technische architectuur als bedoeld in bijlage 14 - ICTnml Technische Architectuur v2.0. Voor een nadere toelichting zie de componenten op pagina 5 van betreffende bijlage.
P.E. 26.	Inschrijver gebruikt medewerkersgegevens uit de Active Directory van gemeente Venlo in haar systeem.
P.E. 27.	Het moet mogelijk zijn om online afspraken te maken middels diverse platformen en gangbare browsers (zoals Chrome, Firefox, Safari, Edge) op alle gangbare devices.
P.E. 28.	Gemeente Venlo wil dat gebruikers zonder aanvullend te moeten inloggen, gebruik kunnen maken van de voor hen beschikbare modules (Single Sign-on).
P.E. 29.	Alle data moet worden verwerkt (opgeslagen) binnen de Europese Unie.
Functionele eisen - algemeen	
P.E. 30.	Beheerders kunnen gemakkelijk zelf producten beschikbaar maken of niet langer beschikbaar maken voor het (online) afspraken portaal.
P.E. 31.	De applicatie, alle modules, zijn Nederlandstalig.
P.E. 32.	Training en de releasenotes van de inschrijver zijn op een begrijpelijke

Nummer	Eis
	gebruiksvriendelijke manier opgesteld en zijn in het Nederlands.
P.E. 33.	Gemeente Venlo wil nieuwe releases (upgrades) alvorens deze naar de productieomgeving gaan eerst kunnen testen -en goedkeuren- in een representatieve testomgeving.
P.E. 34.	Autorisaties binnen het systeem kunnen op persoonsniveau, op taakniveau en op rol worden ingeregeld.
P.E. 35.	Menu items worden alleen getoond indien de gebruikers deze ook kunnen gebruiken. (bijvoorbeeld menu items die alleen nuttig zijn voor beheer worden alleen getoond als een medewerker met de rol van beheerder is ingelogd).
P.E. 36.	Het moet inzichtelijk zijn wat er door wie, wanneer, in het klantgeleidingssysteem wordt gedaan (bijvoorbeeld middels een logboek). Hierbij willen we uitdrukkelijk ook kunnen zien wie een raadpleging doet.
Eisen met betrekking tot klantgeleiding en afspraken	
P.E. 37.	Inschrijver levert drie klant- of aanmeldzuilen, waarvan (minimaal) één geschikt is voor mensen met een beperking zoals rolstoelgebruikers. We zijn een inclusieve gemeente. Houdt zoveel mogelijk rekening met klanten met een beperking, dus ook met blinden en slechtzienden. (Breder gezien; de klant kan zich bij binnenkomst op diverse manieren 'binnen melden'. De manier waarop de klant zich 'binnen meldt' moet voor iedereen toegankelijk zijn.)
P.E. 38.	De klant wordt bij binnenkomst voorzien van duidelijke informatie met betrekking tot de wachttijd. (bijvoorbeeld middels schermen of andere middelen)
P.E. 39.	De klant wordt bij binnenkomst voorzien van duidelijke informatie waar hij naartoe moet. (bijvoorbeeld middels schermen of andere middelen)
P.E. 40.	Inschrijver geeft aan (in prijzenblad, bijlage 5) welke hardware nodig is om de eisen 37, 38 en 39 te kunnen realiseren.
P.E. 41.	Bij het oproepen van een klant wordt een auditief signaal gegeven. Tevens wordt een visueel signaal gegeven dat geschikt is voor slechthorenden. (Breder gezien; voor de klant moet het oproepen helder zijn).
P.E. 42.	Voor de medewerker is inzichtelijk welke klanten er aan het wachten zijn en wat de wachttijd is.
P.E. 43.	De kans op no-shows wordt gereduceerd door het versturen van herinneringen met daarin een annulering- of wijzigingslink. Derhalve dient het systeem hierin te voorzien.
P.E. 44.	Het klantgeleidingssysteem is gekoppeld aan de planning-module en wisselt informatie uit. Bijvoorbeeld bij een vollopende afsprakenagenda, of te hoog oplopende wachttijden notificeert de planning-module om extra personeel in te roosteren (indien beschikbaar).

Nummer	Eis
P.E. 45.	De klant kan zelf, via diverse kanalen, de afspraak maken, wijzigen of annuleren zonder tussenkomst van een medewerker van de gemeente.
P.E. 46.	De klant kan via diverse kanalen een afspraak inplannen voor meerdere personen en meerdere producten.
P.E. 47.	De klant kan via diverse kanalen, na het maken van een afspraak, een bevestiging ontvangen van de afspraak met daarin productafhankelijke informatie.
P.E. 48.	De verplichte velden bij het maken van een afspraak kunnen door opdrachtgever zelf worden bepaald.
P.E. 49.	De medewerker kan een afspraak doorzetten naar een collega en een opmerking plaatsen voor de betreffende collega bij het doorzetten van die afspraak naar een andere medewerker.
P.E. 50.	Om de afspraken van het RNI-loket goed te geleiden is het van belang dat groepen overzichtelijk worden verwezen naar de balie, op persoonsniveau. Ook bij binnenkomst van grote groepen. Het systeem voorziet hierin. (bijvoorbeeld, als een grote groep binnenkomt, het systeem voor ieder lid van die groep een ticket uitprint).
P.E. 51.	De afspraken bij het RNI-loket moeten bij twee verschillende medewerkers worden opgeroepen (1x voor het aanmaken van een BSN nummer en 1x voor het uitreiken daarvan). Het klantgeleidingssysteem moet hierop worden ingericht.
P.E. 52.	Het klantgeleidingssysteem regisseert dat alle afspraken aaneengesloten worden gepland (efficiënt plannen). De tijdstippen die aan de klant worden gepresenteerd borgen dat afspraken aan de balies aansluitend op elkaar zijn afgestemd.
P.E. 53.	Tijdens het maken van een afspraak voor een product dat digitaal kan worden geregeld, stuurt het systeem op digitale verwerking in plaats van een (extra) bezoek aan het stadskantoor.
Eisen met betrekking tot planning en rooster	
P.E. 54.	Er moet 4-wekelijks kunnen worden gepland. Dit houdt in dat op één moment voor een volledige periode van vier weken een planning kan worden gemaakt. Hierbij dient minimaal 2 maanden vooruit gepland te kunnen worden.
P.E. 55.	Het (4-wekelijkse) rooster moet kunnen worden gekopieerd zodat het als basis kan dienen voor het rooster van een volgende periode. De planner hoeft niet steeds vanaf nul te beginnen.
P.E. 56.	De oude planning moet inzichtelijk blijven bij wijzigingen. Als een wijziging wordt doorgevoerd in een 4-weekse planning moet de planner kunnen zien wat de oorspronkelijke planning was.
P.E. 57.	De planningsmodule moet kunnen aangeven of de medewerker meer of minder is ingeroosterd dan dat er contracturen voor die medewerker zijn. Bijvoorbeeld als een medewerker met een contract voor 10 uur per

Nummer	Eis
	week voor 12 uur wordt ingepland, krijgt de planner een notificatie. De wijze van notificeren is door de beheerder in te regelen (bijvoorbeeld SMS, mail, taak).
P.E. 58.	De planning / het rooster van medewerkers is op meerdere soorten devices inzichtelijk (PC, tablet, mobiele telefoon).
P.E. 59.	De medewerker wordt actief middels een notificatie geïnformeerd dat er een roosterwijziging heeft plaatsgevonden op individueel niveau en/of teamniveau.
P.E. 60.	Planningsmodule is gekoppeld aan het klantgeleidingssysteem en geeft informatie. Minder beschikbaar baliepersoneel zorgt voor beperkter aantal 'slots' in de afspraakagenda. En een vol lopende afsprakenagenda notificeert de planningsmodule om extra personeel in te roosteren (indien beschikbaar).
P.E. 61.	Het moet mogelijk zijn om KPI's in te stellen. In de roostermodule moeten waarden kunnen worden ingegeven, zoals vaardigheden van medewerkers, beschikbaar aantal medewerkers, maximale afspraakduur, op basis waarvan het systeem notificaties geeft indien een KPI dreigt niet gehaald te worden. Hierbij dient te kunnen worden aangegeven wat het minimum aantal medewerkers is met een bepaalde skill die op een bepaalde dag kunnen worden ingezet.
P.E. 62.	Het systeem is in staat te selecteren welke medewerker voor welke klant wordt bijgeschakeld op basis van de skills van de medewerker.
P.E. 63.	Er is een koppeling van de roosterapplicatie met Outlook-agenda. De roosters van de medewerkers, inclusief wijzigingen daarop, dienen in de Outlookagenda van de betreffende medewerker te kunnen worden geplaatst, gewijzigd of verwijderd.
P.E. 64.	Het is mogelijk om terugkerend verlof of teambreed overleg in 1 keer te plannen in plaats van het overleg of verlof bij de medewerker per gebeurtenis te registreren.
Eisen met betrekking tot betalingen	
P.E. 65.	Inschrijver zorgt voor een efficiënte en innovatieve wijze van diverse betaalmogelijkheden voor onze klanten, waarbij contante betalingen in de centrale hal mogelijk zijn. Contante betalingen mogen niet bij de balies plaatsvinden.
P.E. 66.	Het is mogelijk om op meerdere, wettelijk goedgekeurde, manieren te betalen (zoals contant, pin, creditcard, IDEAL etc.).
P.E. 67.	Het is mogelijk om in één betaling gebruik te maken van meerdere betaalmogelijkheden.
P.E. 68.	Er is gegevensuitwisseling tussen i-burgerzaken (PinkRoccade) en de betaalmodule van klantgeleiding teneinde betalingen van i-burgerzaken-producten middels de betaalmodule te kunnen afhandelen.

Nummer	Eis
P.E. 69.	Er is gegevensuitwisseling tussen de contant-geldautomaat (Easy Cash) en (de betaalmodule van) klantgeleiding teneinde contante betalingen en terugbetalingen van gemeentelijke producten middels de betaalmodule te kunnen afhandelen.
P.E. 70.	Het systeem biedt de mogelijkheid grootboeknummers toe te voegen teneinde de gegevensuitwisseling met de administratiesoftware (EnterpriseOne) mogelijk te maken.
P.E. 71.	Het systeem voorziet in een eenvoudige wijze van invoeren, gebruiken en wijzigen van prijzen van producten en leges.
P.E. 72.	Wijzigingen van prijzen van producten en leges moeten voorzien kunnen worden van een ingangsdatum in de toekomst.
P.E. 73.	Het systeem ondersteunt zowel vaste als mobiele betaalfaciliteiten (PIN-automaten).
P.E. 74.	Het moet mogelijk zijn om betaalverzoeken te kunnen versturen naar de klant vanuit het systeem en kunnen zien of de betaling is voldaan.
Eisen met betrekking tot communicatie en rapportages	
P.E. 75.	Inschrijver wijst een accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeert voor de (contractmanagers van de) gemeente. Bij afwezigheid wordt deze tijdig en adequaat vervangen.
P.E. 76.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt in beginsel één maal per jaar een evaluatieoverleg plaats tussen beide partijen, ten kantore van de gemeente. Tijdens de evaluatie komen minimaal aan de orde: • tevredenheid van beide partijen; • nakomen overeengekomen werkafspraken en indicators; • relatiemanagement; • signaleren en oplossen knelpunten; Inschrijver maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de gemeente. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend. Indien gewenst door de gemeente of inschrijver zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden, ten kantore van de gemeente. Tijdens deze evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor een van beide partijen actueel zijn. Inschrijver maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de gemeente. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend. De afspraken gemaakt in (tussentijdse) evaluaties zijn bindend voor beide partijen, tenzij een van hen aangeeft zich niet te willen binden. De afspraken moeten daarvoor zijn vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen. De kosten voor deze overleggen en verslaglegging maken onderdeel uit van de inschrijving en kunnen daarom niet apart worden gefactureerd.

Nummer	Eis
P.E. 77.	Inschrijver rapporteert, in digitale vorm, kosteloos per kwartaal aan de gemeente. Deze verantwoordingsrapportages dienen binnen een maand na afloop van de gerapporteerde periode beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van de gemeente rapporteert inschrijver ook kosteloos tussentijds. De verantwoordingsrapportage bevat ten minste: • Totaal aantal ingezette uren/kosten op de verschillende onderdelen; • Aard en aantal klachten, wijze van afhandeling met tijdsverloop van afhandeling en (voor zover mogelijk) wijze van compensatie; • Aantal en aard van (ver)storingen aan het systeem; • Concreet aangeboden verbeterplannen, verbeterpunten of aanbevelingen. Uitgevoerde eerdere verbeterpunten, acties en resultaten; • Gehouden (vormen van) werkoverleg met haar onderwerpen en verslaglegging; • Eventuele aanbevelingen om de dienstverlening (structureel) te verbeteren.
P.E. 78.	Ten behoeve van managementinformatie / BI biedt opdrachtnemer data aan de opdrachtgever aan: • Op basis van een vastgestelde frequentie (minimaal dagelijks, maar bij voorkeur op ieder moment); • Volledig (historisch en actueel); • Op het laagste niveau; • Op basis van een beveiligde API; • Met inzicht in de metadata (definities van tabellen, kolommen, velden en de relaties tussen die velden m.b.v. een databasediagram); • Met de mogelijkheid om de feiten van de data te bekijken vanuit verschillende dimensies (o.a. locatie, tijd, categorie) Op basis van bovenstaande kunnen wij de data inlezen in het Venlose datawarehouse en deze presenteren in een door de klant gewenst dashboard en analysemodel.
P.E. 79.	Het moet mogelijk zijn om overzichten met betrekking tot betalingen te genereren (PDF en/of Excel en/of Word) over iedere gewenste periode: Transactieoverzichten (compact en uitgebreid) • Omzetoverzichten • Betalingsoverzichten incl. betalingsmethode • Naam betaler • Datum en tijdstip van betaling • Journaalposten • Opname- en stortingsoverzichten • Per artikel • Per balie / medewerker • Per artikelgroep

Nummer	Eis
	Bon-nummer Dus: Standaard rapportages om de juistheid en volledigheid vast te kunnen stellen (per periode) van de ontvangen transacties uitgesplitst per betaalmogelijkheid (cash, IDEAL, Pin, Creditcard, op rekening etc.).
P.E. 80.	Het moet mogelijk zijn om overzichten met betrekking tot afspraken / personeelsplanning te genereren (PDF en/of Excel en/of Word) over iedere gewenste periode (inclusief actueel), betreffende: - gemiddelde wachttijd (uit te splitsen op persoonsniveau), - hoelang is een medewerker met een klant bezig, - wat is de productie van een medewerker, - hoe verhoudt zich dit tot het gemiddelde van de medewerkers, - hoeveel uren heeft een medewerker in een jaar gewerkt, - welke taken heeft een medewerker vervuld, - hoe verhoudt zich dit tot het gemiddelde, - hoeveel wachtenden, - gemiddelde wachttijd. Bij voorkeur wil Venlo middels een geïntegreerde rapportagetool zelf nieuwe rapportages kunnen maken, waarbij ze van alle velden in het systeem gebruik kunnen maken.
Juridische eisen	
P.E. 81.	Inschrijver zal het bestaan, de aard en de inhoud van het contract, evenals overige bedrijfsinformatie van de gemeente geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van de gemeente. De inschrijver staat er voor in dat personeel van de inschrijver, overige personeelsleden en derden de bepalingen betreffende gedrag, vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens naleven.
P.E. 82.	Het systeem biedt mogelijkheden om op een eenvoudige manier persoonsgegevens uit het systeem te verwijderen na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn (retentie) conform de eisen vanuit AVG / GPDR.
Financiële eisen	
P.E. 83.	Inschrijver dient te factureren conform in artikel 9 van de Gibit voorwaarden is gesteld. Op de factuur vermeldt de inschrijver in ieder geval de volgende zaken: - Factuuradres; - Kostenplaats (locatie) / Routecode; - Beschrijving van geleverde dienstverlening en/of (huur) abonnementen; - Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag; - Subtotaal exclusief BTW; - BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW-bedrag;

Nummer	Eis
	▪ Totaalbedrag inclusief BTW; ▪ KvK nummer; ▪ Factuurnummer. Het staat de financiële administratie van de gemeente vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen.
P.E. 84.	Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de gemeente na ontvangst van de factuur aan de inschrijver gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
P.E. 85.	Het staat inschrijver vrij te allen tijde een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van een aanvraag. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen alle contracten en facturatie met de gemeente te verlopen via inschrijver. Aanvullende kosten die de inschakeling van een onderaannemer met zich meebrengt zijn volledig voor rekening en risico van inschrijver.
Slotbepalingen	
P.E. 86.	Aan het eind van de overeenkomst wordt van de inschrijver verwacht dat de inschrijver bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van de gemeente. Inschrijver verleent op eerste verzoek van de gemeente tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante informatie, die de gemeente in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht, dit volgens het gestelde in artikel 22 (exit-plan) van de GIBIT 2020.
P.E. 87.	De inschrijver richt zich per omgaande tot de gemeente: • bij het intrekken van belang zijnde kwaliteitscertificering van inschrijver (o.a. het kwaliteitscertificaat NEN-EN-ISO 9001:2015); • bij negatieve uitkomsten van toezichthoudende instanties bij de inschrijver die de dienstverlening aan de gemeente negatief (kunnen) treffen.