

## **BIJLAGE 8: PROGRAMMA VAN EISEN**

### **Digitaal Systeem parkeervergunningen, parkeerabonnementen & visiteregeling**

**Gemeente Gorinchem**



Opsteller: Eddy Jongen, Kwirkey  
Datum: 29 april 2021  
Versie: 1.3

## Inhoudsopgave

|   |                                           |    |
|---|-------------------------------------------|----|
| 1 | Begrippen .....                           | 3  |
| 2 | Inleiding .....                           | 5  |
| 3 | Gewenste situatie en randvoorwaarden..... | 7  |
| 4 | Beveiliging en privacy .....              | 9  |
| 5 | Implementatie- en systeemeisen .....      | 12 |
| 6 | Rapportage en monitoring .....            | 18 |
| 7 | Opleiding en training .....               | 19 |
| 8 | Beheer en onderhoud .....                 | 20 |

# 1 Begrippen

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

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acceptatie           | Een door opdrachtgever goedgekeurde oplevering van (een gedeelte van) het Systeem waarvan een proces-verbaal is opgesteld en door partijen is ondertekend.                                                                                                                                                                                 |
| Backoffice           | De Programmatuur / organisatie / (infra)structuur waarbinnen de processen draaien die voor de operatie noodzakelijk zijn. Binnen het Systeem draagt de Backoffice zorg voor de toegankelijkheid en continuïteit die het Systeem zowel productief als beheersbaar maakt. De Backoffice is bedrijfskritisch voor het hele Systeem.           |
| Calamiteit           | Een ongewone gebeurtenis met mogelijk aanzienlijke materiële en/of gevolgschade.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Dienstverlening      | Het operationeel, technisch en beveiligingsbeheer van de gehele infrastructuur waarop het Systeem draait. Tevens omvat de Dienstverlening alle activiteiten met betrekking tot het technisch en functioneel applicatiebeheer en databasebeheer, zowel operationeel als tactisch.                                                           |
| Fatale Fout          | Een Fatale Fout betreft een fout in systeemfuncties die het primaire proces ondersteunen. De fout zorgt ervoor dat niet verder kan worden gewerkt, waardoor het primaire proces stilvalt of ernstig wordt vertraagd. Een Fatale Fout leidt tot dataverlies, de integriteit van de database kan hierdoor niet (langer) worden gegarandeerd. |
| Frontoffice          | Plek waar de Burger of het Bedrijf contact maakt met de gemeente. Dit kan via de balie, maar ook per telefoon, e-mail, post of via de website c.q. het e-loket.                                                                                                                                                                            |
| Levering en Diensten | De uitvoering van de Opdracht zoals in dit PvE wordt omschreven.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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 Systeem of bij het systeem behorende apparaten.                                                                                                       |
| MTTR                 | Mean Time To Repair, De gemiddelde tijd die nodig is om een apparaat / systeem te repareren.                                                                                                                                                                                                                                               |
| Responstijd          | De tijdsduur vanaf ontvangst van een melding van een storing / calamiteit tot het moment waarop Opdrachtnemer start met de herstelwerkzaamheden.                                                                                                                                                                                           |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SaaS           | <p>‘Software-as-a-Service’ is online toegang (ongeacht tijd en locatie) tot een op afstand beheerde applicatie (waarbij de leverancier (in dit geval: opdrachtnemer) verantwoordelijk is voor onder andere het installeren, het updaten, het maken van back-ups en het beveiligen van de software en de data die er in opgeslagen worden. SaaS staat parallel gebruik toe van eenzelfde applicatie door een groot aantal onafhankelijke gebruikers (klanten) en een maakt nieuwe en innovatieve software mogelijk.</p>                                                                                                                                                                                 |
| Storing        | <p>Het niet of niet volledig voldoen van het Systeem of delen ervan aan de eisen die aan een goed functionerend Systeem moeten worden gesteld, de specificaties vastgelegd in dit PvE, de technische, functionele en/of operationele specificaties in de bijbehorende en/of meegeleverde fabriek-, product- of onderdeel specificaties van de fabrikant en/of de in de geldende (wettelijke) voorschriften vermelde normen.</p> <p>Een storing vangt aan op het tijdstip van de eerste melding: Een melding door gebruiker of melding in de Backoffice of userinterface van het Systeem. De storing eindigt op het tijdstip van melding herstel in de Backoffice of userinterface van het Systeem.</p> |
| Systeem        | <p>Het Systeem bestaat uit de combinatie van een digitaal vergunningen- en abonnementensysteem en een digitale visiteregeling.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Visiteregeling | <p>Een door of namens het college - bij verkrijging van een account voor de visiteregeling – (tegen betaling) te verstrekken saldo Parkeerrechten binnen een webapplicatie, waarbij na aanmelding via de webapplicatie of anderszins, het is toegestaan een motorvoertuig van een bezoeker van een bewoner te parkeren op daartoe aangewezen locaties.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Webbased       | <p>Het kunnen benaderen van de software vanuit elk (type) werkstation, 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 gebruik maken van dezelfde brongegevens op een webserver.</p> <p>Een webbased-applicatie maakt géén gebruik van plug-ins dan wel aanvullende software om waar dan ook via internet te functioneren. De brongegevens kunnen in een database staan (Beheersysteem). In dat geval is het gebruik van plug-ins toegestaan.</p>                                               |

## 2 Inleiding

De gemeente Gorinchem heeft de ambitie om haar parkeerproducten te digitaliseren. Het gaat hierbij om het digitaliseren van het vergunning- en abonnementparkeren met bijbehorende visiteregeling, in combinatie met een digitale handhaving hiervan. Aanvullend wordt het betaalde (lees: gefiscaliseerde) parkeren binnen de gemeente gedigitaliseerd. Doel is om het parkeergemak voor gebruikers te vergroten en beter te kunnen sturen op het gebruik van de openbare ruimte. Het streven in deze is om eind 2023 te beschikken over een volledig gedigitaliseerd pakket aan parkeerproducten.

In het hiervoor opgestelde Plan van Aanpak worden twee projectonderdelen onderscheiden:

- *Projectonderdeel 1 (2020 – 2021)* betreft het digitaal uitgeven van vergunningen en abonnementen en de visiteregeling. Tevens vindt een digitale handhaving plaats.
- *Projectonderdeel 2 (2022 – 2023)* betreft de volgende onderdelen:
  - Parkeerhandhaving volledig op kenteken;
  - Onderzoek van de mogelijkheden om de gemeentelijke parkeerketen volledig papierloos te maken;
  - Monitoring en informatiegestuurde handhaving op het parkeren.

In de eindsituatie zal volledig papierloos geparkeerd worden en kent de stad een volledig gedigitaliseerde parkeerketen. Dit geldt ook voor de ontheffingen die momenteel worden uitgegeven.

Dit PvE heeft betrekking op *Projectonderdeel 1* en omvat daarom een digitaal systeem voor:

- De uitgifte en het beheer van parkeervergunningen;
- De uitgifte en het beheer van parkeerabonnementen;
- Een visiteregeling.

Verder in dit PvE wordt dit geheel ‘Systeem’ genoemd. Dit Systeem maakt een digitale handhaving op de genoemde parkeerproducten mogelijk. Alle genoemde producten worden op kenteken uitgegeven.

Via dit Systeem en het bijbehorende e-loket dienen tenminste de parkeerproducten die de gemeente Gorinchem momenteel verkoopt, te kunnen worden uitgegeven.

Elke (nieuwe) bewoner of bedrijf kan zelfstandig zijn parkeerrechten digitaal regelen, natuurlijk binnen de kaders van de door de gemeente gestelde beleidsregels. De vergunning en/of het abonnement (verder waar dit van toepassing is ‘product’ genoemd) wordt, middels inlog, digitaal op kenteken aangevraagd, getoetst, betaald en uitgegeven cq. afgewezen. Elke aanvraag resulteert hierbij in een collegebesluit. De gebruiker is via een internetpagina zelf gerechtigd om het kenteken te wijzigen (bijvoorbeeld in het kader van een tijdelijke auto).

Bij zowel bewoners- als zakelijke vergunningen en abonnementen dient het mogelijk te zijn om meerdere kentekens aan één Parkeerproduct toe te kennen. Alle toegekende kentekens dienen getoetst te zijn en er mag slechts één kenteken gelijktijdig actief zijn.

Voor bijvoorbeeld digitaal niet-vaardigen, laaggeletterden en een kleine groep anderstaligen moet het mogelijk zijn om bij de gemeentelijke balie een Parkeerproduct aan te vragen, waarbij

de baliemedewerker samen met Aanvrager de aanvraag doorloopt via dezelfde schermen als het e-loket.

Jaarlijks wordt houders die recht hebben op een parkeerproduct (verder: 'houder' genoemd) de mogelijkheid geboden om tijdig het nieuwe bedrag voor het product te voldoen. Na betaling vindt de prolongatie automatisch plaats en wordt het product verlengd. De gemeente stelt nadere richtlijnen op hoe omgegaan wordt met termijnen van de melding aan en de reactie van cq. betaling door houder.

### 3 Gewenste situatie en randvoorwaarden

1. Elke (nieuwe) bewoner of bedrijf kan zelfstandig zijn parkeerrechten digitaal regelen, natuurlijk binnen de kaders van de door de gemeente gestelde beleidsregels. De vergunning dan wel het abonnement wordt digitaal (op kenteken) aangevraagd, getoetst, betaald en uitgegeven. Na afronding van de aanvraagprocedure is de bewoner direct gerechtigd te parkeren, doordat zijn kenteken opgenomen is in het systeem. De gebruiker is via een internetpagina of app zelf gerechtigd om het kenteken te wijzigen (bijvoorbeeld in het kader van een tijdelijke auto).
2. Per adres worden maximaal twee vergunningen verleend. Dit kunnen twee bewoners-vergunningen, twee bedrijfsvergunningen dan wel een combinatie van beide vergunningen zijn. Per vergunning kan maximaal één kenteken gelijktijdig actief zijn.
3. Momenteel kennen de twee garages waar abonnementen voor worden verkocht, beide een wachtlijst. In de huidige situatie kent Gorinchem geen wachtlijsten voor vergunning-parkeren. Het systeem moet overweg kunnen met wachtlijsten voor zowel abonnementen (per locatie) als vergunningen, met andere woorden voor ieder parkeerproduct.
4. Opdrachtgever kiest voor een digitale visiteregeling als vervanger voor het huidige systeem met bezoekerskaarten die als visiteregeling dient. Iedere bewoner van een vergunning-gebied kan per kwartaal een nader vast te stellen aantal uren voor zijn bezoekers kopen. Voor de visiteregeling geldt dat:
  - de houder van de visiteregeling bezoekers kan aan- en afmelden door middel van kentekenregistratie in het gebied waar de visiteregeling geldig is. Dit kan via een (web)app, internetpagina of via het bellen van een telefoonnummer;
  - het aangemelde kenteken onmiddellijk na aanmelding wordt geregistreerd in het NPR en wordt verwijderd na afmelding van het kenteken;
  - het gebruik van het saldo wordt gemonitord.
5. Voor mantelzorgers bestaat in de huidige situatie geen specifieke regeling. Wanneer dit in de toekomst wel het geval is, dient het voor opdrachtgever eenvoudig – en zonder aanvullende kosten te maken – aanpasbaar te zijn in het systeem.
6. Voor bijvoorbeeld digitaal niet-vaardigen, laaggeletterden en anderstaligen moet het mogelijk zijn om bij de gemeentelijke balie een product aan te vragen, waarbij de baliemedewerker samen met de aanvrager de aanvraag doorloopt via dezelfde schermen als het e-loket. Balie- (en backoffice)-medewerkers van opdrachtgever authenticeren zich voor het systeem met hun eigen gebruikersnaam en wachtwoord. Alleen de betaling vindt contant dan wel via de aanwezige PIN-terminal aan de balie plaats.
7. De toetsing van de aanvraag vindt automatisch plaats aan de volgende databases dan wel gemeentelijke overzichten:
  - Het kentekenregister van het RDW;
  - De Basisregistratie Personen (BRP);
  - Het Nieuwe Handelsregister (NHR) van de Kamer van Koophandel;
  - Het Nationaal Parkeerregister (NPR);
  - De Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG);
  - De POET-lijst;
  - Eventuele wachtlijsten.De bevraging vindt automatisch plaats in een midoffice omgeving.

### 3.1 Omvang van Levering en Diensten

Het huidige aantal uitgegeven parkeerproducten (begin 2021) ziet er als volgt uit:

- 1.789 bewonersvergunningen;
- 68 bedrijfsvergunningen;
- 121 particuliere abonnementen;
- 106 zakelijke abonnementen;
- 100 tijdelijke abonnementen.
- 6.500 setjes bezoekerskaarten.

De dienstverlening betreft het operationeel, technisch en beveiligingsbeheer van de gehele infrastructuur waarop de oplossing draait, inclusief het Systeem en benodigde licenties. Tevens omvat deze dienst alle activiteiten met betrekking tot het technisch en functioneel applicatie- en databasebeheer, zowel operationeel als tactisch. Het functioneel beheer (toekennen gebruiksrechten, aanpassen tarieven etc.) wordt na overdracht, oplevering en training uitgevoerd door Opdrachtgever.

### 3.2 Te leveren diensten systeem parkeervergunningen, - abonnementen en visiteregeling

8. Het installeren, documenteren en implementeren, updaten en onderhouden van het Systeem waarbij wordt uitgegaan van een SaaS-oplossing, inclusief genoemde koppelingen, in een TAP omgeving (Test (bijvoorbeeld keten-/integratietests), Acceptatie (van releases) en Productie);
9. Het verzorgen van 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns ondersteuning (aan ambtelijke medewerkers van opdrachtgever) middels een helpdesk voor een periode van 4 jaar. Vervolgens mogelijk door opdrachtgever te verlengen met viermaal een periode van één jaar;
10. Het verzorgen van trainingen voor de gemeentelijke medewerkers die in de toekomst gebruik gaan maken van het systeem en functioneel beheerders van het systeem. Jaarlijks zal er een training plaatsvinden om de benodigde kennis te actualiseren;
11. Het uitvoeren van bugfixes;
12. Het bieden van de mogelijkheid aan opdrachtgever om inhoudelijke bijdrages te leveren aan / invloed te hebben op de ontwikkeling van nieuwe functionaliteit(en) binnen het Systeem.



## 4 Beveiliging en privacy

| 4.1 Dienstverlening                                                                                                                                                                                                                                          | Eis / Wens              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1. Het overeengekomen niveau van dienstverlening tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt formeel vastgelegd in een SLA.                                                                                                                                  | Eis                     |
| 2. Opdrachtnemer geeft in een toelichting duidelijk aan welke afhankelijkheden er zijn van onderaannemers. Indien opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, zijn de voorwaarden opgesomd in dit document ook van toepassing op de onderaannemers.      | Eis<br>+<br>toelichting |
| 3. Gedurende het eerste contractjaar wordt door opdrachtnemer maandelijks inzage gegeven in het behaalde niveau van dienstverlening in relatie tot de SLA. Vanaf het tweede contractjaar gebeurt dit alleen als daar vanuit opdrachtgever aanleiding toe is. | Eis                     |

| 4.2 Informatiebeveiliging                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis / wens              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 4. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een op de Code voor Informatiebeveiliging (NEN ISO 27001/27002) gebaseerde TPM (Third Party Mededeling), waarmee wordt aangetoond dat de ICT-dienstverlening voldoet aan bepaalde kwaliteitsstandaarden. De inhoud van de TPM verklaring wordt in onderling overleg bepaald. | Eis                     |
| 5. Opdrachtnemer garandeert dat de gehanteerde beveiligingsmaatregelen zowel technisch als organisatorisch voldoen aan de laatst bekende beveiligingsinzichten, beveiligingsnormen en -richtlijnen zoals die door het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) en de VNG Realisatie als norm worden gesteld.      | Eis                     |
| 6. Indien zich een calamiteit voordoet op het gebied van informatiebeveiliging dient dit binnen 1 (één) werkdag door opdrachtnemer gemeld te worden aan opdrachtgever.                                                                                                                                           | Eis                     |
| 7. Opdrachtnemer verschaft duidelijkheid over de geografische locatie waar gegevens worden opgeslagen in de "cloud".                                                                                                                                                                                             | Eis                     |
| 8. Opdrachtgever blijft eigenaar van de gegevens. Deze kunnen door opdrachtgever op enigerlei manier uit het systeem worden uitgelezen / gedownload                                                                                                                                                              | Eis                     |
| 9. Het is opdrachtnemer niet toegestaan gegevens – al dan niet geanonimiseerd – door te verkopen, of door te spelen aan derden of deze zelf te gebruiken.                                                                                                                                                        | Eis                     |
| 10. Opdrachtnemer neemt technische en organisatorische maatregelen om de gegevens te beveiligen tegen verlies, diefstal, bewerking en inzage door niet daartoe bevoegde personen. Dit geldt ook voor gewijzigde en verwijderde gegevens.                                                                         | Eis                     |
| 11. Opdrachtnemer verschaft duidelijkheid over de manier waarop er wordt omgegaan met een mogelijke migratie van gegevens naar een andere provider na afloop van het contract. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in functionele en technische gegevens.                                                          | Eis                     |
| 12. Opdrachtnemer verschaft duidelijkheid over de procedures en garanties t.a.v. back-up en recovery. Opdrachtnemer licht dit toe in maximaal een half A4 lettertype Arial 10 pnts.                                                                                                                              | Eis<br>+<br>toelichting |
| 13. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om periodiek door een onafhan-                                                                                                                                                                                                                                     | Eis                     |

|                                                                                  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|
| kelijk expert een audit te laten uitvoeren op de processen van de cloudprovider. |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|

| 4.3 Privacy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Eis / wens              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 14. Indien er sprake is van een verwerker zoals benoemd in de AVG, dient er separaat een verwerkersovereenkomst te worden opgesteld en ondertekend op basis van de modelovereenkomst van de gemeente Gorinchem.                                                                                                                                                                                                                   | Eis<br>+<br>Bijlage 4   |
| 15. Voor aanvang van de werkzaamheden wordt een separate geheimhoudingsverklaring getekend als onderdeel van de verwerkersovereenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis                     |
| 16. Cloudopdrachtnemer dient duidelijk te zijn over wat er gebeurt met de dataopslag in het geval van een mogelijk faillissement of overname gedurende de contractduur. Na afloop van het contract worden gegevens gemigreerd naar een door opdrachtgever opgegeven locatie en daarna gewist. Te hanteren formats worden hier op voorhand overlegd. Opdrachtnemer licht dit toe in maximaal een half A4 lettertype Arial 10 pnts. | Eis<br>+<br>toelichting |
| 17. De opslag van data dient plaats te vinden in een land waarvan de Europese Commissie heeft vastgesteld dat het een “passend beschermingsniveau” hanteert. Indien een geografische verhuizing van opdrachtnemer en/of data een gevaar oplevert voor de informatiebeveiliging van gevoelige gegevens, dient de mogelijkheid te bestaan om het contract te beëindigen.                                                            | Eis                     |
| 18. Gegevens worden versleuteld (encrypted), decentraal en gefragmenteerd opgeslagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis                     |

| 4.4 Architectuur principes                                                                                                                                                                         | Eis / wens |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 19. Opdrachtgever hanteert waar mogelijk de architectuurprincipes van de NORA en Gemma. Opdrachtnemer voldoet daar waar van toepassing aan deze architectuurprincipes.                             | Eis        |
| 20. Indien een koppeling wordt gerealiseerd tussen de cloudtoepassing en informatiesystemen van opdrachtgever, moet het verkeer kunnen lopen via een Reverse Proxy of andere oplossing in een DMZ. | Eis        |
| 21. Opdrachtnemer maakt in het geval van transport van data gebruik van een VPN verbinding, dan wel anderszins versleuteld (bijv. TLS/https).                                                      | Eis        |
| 22. Opdrachtnemer borgt in het project dat alle functionaliteiten conform één en dezelfde methodiek (architectuur) ingericht worden, teneinde de inrichting beheersbaar te houden.                 | Eis        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p>23. De beschikbaarheid van het Systeem voldoet minimaal aan de klasse 'Noodzakelijk' zoals beschreven in paragraaf 5.1 van de IBD Handreiking Dataclassificatie 1.7.1. In de prijsopgave dient uit te worden gegaan van twee scenario's voor wat betreft de beschikbaarheid van het systeem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Klasse Noodzakelijk</i>: Van 07:00 tot 21:00 uur op maandag t/m vrijdag behoudens algemeen erkende feestdagen</li> <li>• Beschikbaarheid tijdens werktijd: min. 99,6%</li> <li>• Beschikbaarheid buiten werktijd: min. 96,1%</li> <li>• MTBF: min. 100 dagen</li> <li>• MTTR (voor storingen &gt; 3 minuten): max. 4 uur</li> <li>• Aantal storingen: 3 Minuten of korter, max. 2 per mnd.</li> <li>• Aantal storingen: &gt; dan 3 minuten, max. 1 per 2 mnd.</li> <li>• <i>Klasse Essentieel</i>: 24 uur per dag, 7 dagen per week, behoudens gepland onderhoud</li> <li>• Beschikbaarheid: min. 99,9%</li> <li>• MTBF: min. 200 dagen</li> <li>• MTTR (voor storingen &gt; 3 minuten): max. 4 uur</li> <li>• Aantal storingen: 3 Minuten of korter, max. 1 per mnd.</li> <li>• Aantal storingen: &gt; dan 3 minuten, max. 1 per halfjaar</li> </ul> | <p>Eis</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

## 5 Implementatie- en systeemeisen

| 5.1 Algemeen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Eis / wens        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 24. Het Systeem is een in de markt bewezen systeem (proven technology – de technologie heeft zichzelf bewezen in het dagelijks gebruik).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis + Referentie  |
| 25. Alle componenten van het systeem, de documentatie en het trainingsmateriaal maken gebruik van de Nederlandse taal. Het systeem moet worden ondersteund door een in Nederland actieve serviceorganisatie met in het contact met opdrachtgever Nederlands sprekende medewerkers.                                                                                                                                                                               | Eis               |
| 26. Het systeem moet modulair van opzet zijn, zodat op termijn de uitgifte van andere producten (blauwe zone, toegangsregeling centrumgebied, fiscalisering, MIV-parkeren, ontheffingen RVV) op een later tijdstip naar keuze kunnen worden aangeschaft en gekoppeld. Opdrachtnemer geeft in een toelichting van maximaal een half A4 Arial 10 pnts aan op welke wijze aan deze eis kan worden voldaan en geeft een indicatie van de te verwachten extra kosten. | Eis + toelichting |
| 27. Het systeem wordt geïmplementeerd op basis van het huidige parkeerbeleid, zoals verwoord in de hiertoe behorende documenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eis               |
| 28. Het systeem heeft de mogelijkheid om beleidsveranderingen snel te kunnen volgen (binnen een week) (=eis). Dit dient eenvoudig (zonder hulp van opdrachtnemer) verwerkt te kunnen worden door opdrachtgever (=eis). Dit vindt plaats middels tabelgestuurde wijzigingen (=wens). Opdrachtnemer dient toe te zien op door opdrachtgever gewijzigde tabellen.                                                                                                   | Eis + Wens        |
| 29. Het moet mogelijk zijn om parkeerrechten uit te geven, waarbij handmatig afgeweken kan worden van het beleid. Dit op basis van een rechtenstructuur. Afwijkingen dienen bij een mogelijke prolongatie van het parkeerrecht gehandhaafd te blijven, tot het moment dat er een wijziging optreedt in de omstandigheden waaronder het parkeerrecht verleend is. Vanaf dat moment dient de afwijking van het beleid opgeheven te worden.                         | Eis               |
| 30. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon (en vervanger) aanstelt voor alle communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon (en vervanger) aan.                                                                                                                                                                                                                                | Wens              |

| 5.2 Technische eisen algemeen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis / wens |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 31. Opdrachtnemer zorgt voor een gescheiden test-, acceptatie- en productie-omgeving. Alle software dient de gehele TAP- procedure te doorlopen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis        |
| 32. Opdrachtnemer conformeert zich aan de TAP werkwijze. Alle licentie, installatie-, implementatie- en overige kosten voor het inrichten van de TAP-omgeving maken deel uit van de aanbidding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eis        |
| 33. De beheer- en gebruikersinterface van het systeem is webbased, conformeert zich aan de Forum Standaardisatie zoals ingesteld door de Nederlandse overheid en moet toegankelijk zijn via mobiele apparaten (Android en IOS) en middels veelgebruikte webbrowsers, zoals Edge, Chrome, Internet Explorer, Firefox en Safari, gebaseerd op de meest up-to-date versie van deze webbrowsers gedurende de contractperiode. Opdrachtnemer dient er daarnaast rekening mee te houden dat opdrachtgever én klanten niet altijd gebruik maken van de | Eis        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| nieuwste versie van deze browsers, wat impliceert dat oudere versies van de browsers binnen veiligheidsgrenzen bruikbaar en compatibel moeten zijn om zonder beperkingen met het systeem te kunnen werken                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| 34. Voor gegevensuitwisseling met basisregistraties en andere systemen wordt gebruik gemaakt van StUF. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle voor de werking van de software benodigde gegevensuitwisseling met andere gemeentelijke basisregistratiesystemen volgens deze standaard werkt.                                                                                                                                                                | Eis |
| 35. Voor de eerste live-gang zal opdrachtgever in de productieomgeving alle gevraagde functionaliteiten inclusief de daarvoor benodigde koppelingen kunnen verifiëren.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis |
| 36. De actuele technische specificaties van de interfaces en gehanteerde definities worden ter beschikking gesteld aan opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis |
| 37. Het systeem biedt een goede performance bij gebruik door opdrachtgever en klanten. Onder een goede performance verstaat opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstarten applicatie &lt; 10 seconden;</li> <li>• Gegevensveldwisseling &lt; 1 seconde;</li> <li>• Schermwisseling &lt; 2 seconden;</li> <li>• Continuïteit in de performance, met een maximaal geaccepteerde afwijking van 10% op de vereiste tijdsnormeringen.</li> </ul> | Eis |
| 38. In geval van uitval (ook van netstroom) of gedeeltelijke uitval van het systeem tijdens Reguleringsuren, heeft opdrachtnemer een noodprocedure waarmee het Systeem binnen 1 uur weer volledig werkend is.                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis |
| 39. Het systeem kan alle diakrieten correct weergeven en verwerken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis |
| 40. Het systeem controleert tijdens het invoeren van velden op verplichte informatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis |

| <b>5.3 Eisen ten aanzien van toegepaste standaarden</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Eis / wens</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 41. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan nieuwe oplossingen op het vlak van standaardisatie en interoperabiliteit. Het is dan ook voor opdrachtgever van groot belang dat de oplossing gebruik maakt van open standaarden. Hierbij gaat het zowel om generieke open ICT-standaarden als XML als specifieke open standaarden in het geo-domein. Het systeem is gebaseerd op open internationale standaarden zoals benoemd door Forum Standaardisatie. | Eis               |
| 42. Het systeem is hackproof, in dit kader geeft opdrachtnemer tevens zijn volledige medewerking zonder voorbehoud aan testen in dit kader en zal hij eventueel geconstateerde fouten herstellen. Inschrijver toont middels een recent (maximaal 1 jaar oud) pentestrapport of certificering aan dat het systeem hackproof is. Jaarlijks levert opdrachtnemer een update van dit externe auditrapport of deze certificering aan.                   | Eis               |
| 43. Het systeem moet de StUF-ZKN 3.10 standaard ondersteunen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis               |

| <b>5.4 Eisen Algemene functionaliteit</b>                                                                                       | <b>Eis / wens</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 44. Het opvragen van gegevens in het systeem moet altijd de actuele gegevens opleveren (valide en betrouwbaar resultaat).       | Eis               |
| 45. De gegevensverwerking (transacties) moet volledig en correct verlopen, vanaf input door aanvrager of medewerker tot output. | Eis               |

| 5.5 Koppelingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis / wens |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p>46. Met de volgende deelsystemen en informatiebronnen moet gekoppeld worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtstreekse koppelingen voor raadplegen en datadistributie van/naar landelijke voorzieningen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rijksdienst Wegverkeer (RDW);</li> <li>○ Basisregistratie Personen (BRP), inclusief afnemersindicatie (in verband met bijvoorbeeld verhuizingen en overlijden);</li> <li>○ Nationaal Parkeerregister (NPR);</li> <li>○ Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG);</li> <li>○ Nieuwe Handelsregister (NHR).</li> </ul> </li> <li>• Rechtstreekse koppelingen met het oog op integratie digitale dienstverlening: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Betaalplatform van opdrachtgever (Ingenico Payment Services voor iDeal);</li> <li>○ DigiD voor authenticatie van burgers;</li> <li>○ eHerkenning voor identificatie van bedrijven;</li> <li>○ eIDAS voor Europese identificatie burgers en bedrijven.</li> </ul> </li> <li>• Directe koppeling BRP via de Reverse Proxy van de gemeente naar de ESB van Vicrea. De ESB heeft een koppeling met GBA-V via T&amp;T;</li> <li>• Als gemeente willen we binnen afzienbare tijd gebruik (kunnen) gaan maken van de API standaard voor zaakgericht werken (API-ZGW) voor het leggen van koppelingen. Indien uw toepassing nog niet in staat is om op basis van deze standaard te koppelen, verwachten wij van u de toezegging dat u eraan werkt om zo snel mogelijk alsnog aan de standaard te gaan voldoen. Voor uw informatie: genoemde standaard heeft vanaf 1 april 2021 vanuit de VGN de status 'pas toe of leg uit'. Naar alle waarschijnlijkheid wordt vanaf 2022 het gebruik van de standaard verplicht.</li> </ul> | Eis        |

| 5.6 Frontoffice                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Eis / wens                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 47. Gebruikers melden zich aan in het e-loket door middel van DigiD (bewoners) of eHerkenning (bedrijven) en eIDAS (Europese burgers en bedrijven) voor toegang tot dienstverlening in het BSN-domein. Na inloggen krijgt een aanvrager alleen de producten op het scherm te zien, waarop hij recht heeft.                                                                                                                                                                          | Eis                             |
| 48. Als aan de voorwaarden voor inloggen voldaan wordt, vraagt het systeem de eerste keer om een e-mailadres. Het e-mailadres wordt gecontroleerd door verzending van een e-mailbericht met een verzoek tot respons.                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis                             |
| 49. Ten behoeve van specifieke doelgroepen – denk bijvoorbeeld aan aanvragers die niet over DigiD, eHerkenning of eIDAS beschikken – moet het systeem ook een open aanmelding kunnen verwerken en de aanvrager kunnen voorzien van een e-mailbericht met een persoonlijke toegangscode, te genereren door opdrachtgever. Doel hiervan is dat ook deze specifieke doelgroepen real-time producten kunnen afnemen. Wel dienen deze aanvragen achteraf te kunnen worden gecontroleerd. | Eis                             |
| 50. Het e-loket en het systeem dienen te voldoen aan de Europese Standaard EN 301 549 versie 2.1.2 (WCAG 2.1 niveau A en AA). Dit wordt door opdrachtnemer getoetst en aan opdrachtgever overlegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis +<br>Toetsings-<br>document |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 51. Het e-loket is gebruiksvriendelijk. Inschrijver dient middels een toelichting van maximaal 2 A4 met lettertype Arial 10 pnts, inclusief eventuele foto's en schermafdrucken toe te lichten op welke wijze wordt voldaan aan de eis van gebruiksvriendelijkheid.                                                                                                                                                                                                                                                       | Eis<br>+<br>toelichting             |
| 52. Het e-loket dient platform-onafhankelijk toegankelijk te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis                                 |
| 53. Het e-loket moet worden aangepast aan de look en feel van opdrachtgever (conform het huisstijlrichtlijnen van de gemeente), zodat het vanuit de gebruiker gezien een geïntegreerd onderdeel is van de gemeentelijke website. Opdrachtgever stelt hiertoe Huisstijlrichtlijnen (bijlage 9) en eisen ten aanzien van de Portal (bijlage 10) beschikbaar.                                                                                                                                                                | Eis                                 |
| 54. Bij de aanvraag van een parkeerproduct moet het mogelijk zijn voor de aanvrager om documenten toe te voegen / te uploaden. Deze functionaliteit moet per product aan te passen zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis                                 |
| 55. Het e-loket moet voor gebruikers de mogelijkheid bieden producten aan te vragen, te wijzigen en te beëindigen. In dat laatste geval wordt automatisch door het systeem gemeld of sprake is van een restitutie. Deze restitutie wordt automatisch berekend op basis van het vigerende beleid.                                                                                                                                                                                                                          | Eis                                 |
| 56. Het e-loket biedt minimaal de mogelijkheid tot prefill van de formulieren via de koppeling met het BRP en het NHR (voorinvullen van persoons- of bedrijfsgegevens).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis                                 |
| 57. Ter ondersteuning van tijdelijke situaties moet het voor de houder mogelijk zijn bij afgenomen producten een kenteken te vervangen, met een op te geven begindatum en einddatum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis                                 |
| 58. Het e-loket is in staat om de aanvraag van een product real-time te toetsen en te verlenen conform de regelgeving van opdrachtgever. Dit impliceert automatische verlening van het parkeerproduct op basis van de ingeregelde rekenregels en criteria (beschrijving beslisboom op basis van regelgeving) incl. correspondentie en registratie.                                                                                                                                                                        | Eis                                 |
| 59. Het e-loket biedt de mogelijkheid om de status te zien van het product met minimaal het onderscheid tussen aangevraagd, ingetrokken, verleend, afgewezen, op wachtlijst geplaatst, gaat verlopen, is verlopen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis                                 |
| 60. Het e-loket biedt de mogelijkheid om de verleende actieve parkeerproducten te zien inclusief de mogelijke acties die voor deze producten kunnen worden uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis                                 |
| 61. Als van een parkeerproductsoort het maximum aantal is uitgegeven, dan wordt iedere volgende aanvraag automatisch met datum van aanmelding op een wachtlijst geplaatst. Dit wordt direct terug gemeld aan de aanvrager. Indien een product is gekozen waarop de aanvrager recht heeft, ontvangt de aanvrager, na betaling, digitaal een bevestiging. Indien (de status van) een product is gewijzigd wordt ook daarvan een bevestiging verzonden. Het moet mogelijk zijn meerdere wachtlijsten aan elkaar te koppelen. | Eis<br>+<br>Voorbeeld<br>wachtlijst |
| 62. Een zakelijke klant kan zowel een factuuradres als een vestigingsadres aangeven, waarbij het vestigingsadres leidend is voor de bepaling van het parkeerrecht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eis                                 |
| 63. Het authenticatiemiddel bepaalt de tijd waarna een aanvraagproces wordt afgebroken als deze niet is afgerond. Als de informatie gerelateerd aan deze transactie wordt verwijderd uit het systeem, ontvangt de aanvrager een bericht.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis                                 |



|                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| 64. Binnen het systeem heeft opdrachtgever inzicht in internetbetalingen. | Eis |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|

| <b>5.7 Eisen ten aanzien van digitale dienstverlening</b>                                                                                                                 | <b>Eis / wens</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 65. Het systeem kan omgaan met meerdere kentekens per product. Voor producten geldt dat slechts één kenteken tegelijkertijd actief kan zijn.                              | Eis               |
| 66. Aan de visiteregeling kunnen meerdere kentekens (vooraf) worden ingegeven. Tevens kunnen meerdere kentekens gelijktijdig actief zijn.                                 | Eis               |
| 67. De gebruikersinterface biedt functionaliteit waarmee opdrachtgever zelf kan inregelen welke criteria gelden en welke vragen en antwoorden (FAQ's) worden weergegeven. | Eis               |

| <b>5.8 Eisen ten aanzien van algemene functionaliteit systeem</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Eis / wens</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 68. Het systeem biedt de mogelijkheid om correspondentie als (papieren) brief en middels e-mail te verzorgen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Eis               |
| 69. Het systeem biedt de mogelijkheid om gegenereerde correspondentie te bewaren en te archiveren ongeacht de wijze waarop deze correspondentie verzonden is. De gemeente blijft eigenaar van deze correspondentie.                                                                                                                                                                                                                                 | Eis               |
| 70. Het is mogelijk om producten te verstrekken op buitenlandse kentekens en aan aanvragers die geen eigenaar zijn maar houder. Houder schapscontrole vindt plaats door verplicht uploaden van bewijs. Dit kan achteraf - steekproefsgewijs of altijd - op juistheid worden gecontroleerd. De intensiteit van de controles is door opdrachtgever instelbaar. Bij steekproefsgewijze controle genereert het systeem random te controleren producten. | Eis               |
| 71. De workflow-component van het systeem kan door opdrachtgever zelf ingeregeld worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Eis               |

| <b>5.9 Backoffice</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Eis / wens</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 72. Inrichting van de vergunningen- en abonnementenadministratie, incl. de tarieven, is conform de vigerende regelgeving van de gemeente.                                                                                                                                                                                                                   | Eis               |
| 73. De backoffice biedt de mogelijkheid de regelgeving vast te leggen en te beheren, zodat het systeem geautomatiseerd kan beslissen op aanvragen. Het systeem toetst op mogelijke conflicten met toekenningregels. De beslis - en bedrijfsregels (validatieregels) worden door opdrachtgever vastgelegd en ondersteunen zoveel mogelijk de invoercontrole. | Eis               |
| 74. De backoffice bevat een tarievenmatrix (tarieven en leges) waarin per product is vastgelegd wat de prijs is van aanvragen, verlengen en doorvoeren van mutaties op producten.                                                                                                                                                                           | Eis               |
| 75. De backoffice bevat een rekenfunctionaliteit om mutaties in bedragen als gevolg van restitutie of andere redenen automatisch te kunnen bepalen.                                                                                                                                                                                                         | Eis               |
| 76. De backoffice biedt de mogelijkheid aan medewerkers om achteraf te toetsen op verlening van de producten conform de gestelde voorwaarden: o.a. betaling en bijvoegen (upload) van relevante bewijsstukken.                                                                                                                                              | Eis               |
| 77. Parkeerrechten worden automatisch beëindigd dan wel gewijzigd op grond van                                                                                                                                                                                                                                                                              | Eis               |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| wijzigingen in de BRP (verhuizingen/overlijden). Het moet mogelijk zijn om hier een handmatige toets van opdrachtgever aan toe te voegen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| 78. Per product kan de opzegtermijn worden ingesteld. Een product kan ook door de houder worden beëindigd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis |
| 79. Binnen het systeem kan een restitutieregeling worden geïmplementeerd conform de gemeentelijke besluiten en verordeningen. Opdrachtgever kan deze regeling aanpassen als de geldende besluiten gewijzigd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis |
| 80. Bij opzegging ontvangt de houder een beëindigingsbesluit en, als het bedrag boven een in te stellen minimum uitkomt, vindt restitutie plaats van het resterende bedrag gerelateerd aan de nog niet verstreken periode. Het systeem kan de hoogte van het restitutiebedrag berekenen en automatisch een melding aanmaken voor het restitueren naar de door de houder opgegeven bankrekening. Het moet mogelijk zijn om met een ondergrens te werken, waaronder de gemeente niet overgaat tot restitutie. | Eis |
| 81. Bij verlenging ontvangt de houder tijdig een verzoek tot verlenging, met betaalmogelijkheid. Wanneer er voor het verstrijken van de termijn waarbinnen betaald moet worden geen betaling heeft plaatsgevonden, wordt het product beëindigd en wordt het bijbehorende kenteken uit de NPR verwijderd. Hiervan zal via e-mail melding wordt gedaan aan houder.                                                                                                                                            | Eis |
| 82. Batchgewijze mailingen moeten kunnen worden verstuurd naar producthouders, waarbij door opdrachtgever vrij instelbare filters kunnen worden toegepast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis |
| 83. Het systeem biedt de mogelijkheid om per (type) product alle (bijna) aflopende producten in 1 (één) batch te kunnen verlengen inclusief bijbehorende financiële transacties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Eis |
| 84. Een medewerker met de juiste autorisatie kan handmatig wijzigingen aanbrengen, bijvoorbeeld in het geval van foutieve invoer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Eis |
| 85. Het systeem dient een gebruikersvriendelijke methode te bieden om standaardbrieven en e-mails (sjablonen) te maken en te beheren, door de gemeente zelf. Deze standaardbrieven dienen vanuit de workflow te kunnen worden gebruikt en voorgevuld te kunnen worden met gegevens die in het systeem bekend zijn (e.v.t. vanuit registraties als de BAG), zoals dat in die sjablonen is gedefinieerd.                                                                                                      | Eis |
| 86. Voor medische dienstverleners binnen de vergunninggebieden geldt dat deze kunnen parkeren op basis van een ontheffing op grond van de parkeerverordening en het reglement verkeersregels en verkeerstekens (RVV). Het systeem ondersteunt de aanvraag van een ontheffing voor deze doelgroep.                                                                                                                                                                                                           | Eis |

| <b>5.10 Eisen ten aanzien van Performance</b>                                                                                                                                                                                  | <b>Eis / wens</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 87. Gelijktijdig gebruik: Het systeem moet gelijktijdig gebruikt kunnen worden door tenminste 8 medewerkers van opdrachtgever. Het systeem moet tenminste 500 gelijktijdige bezoekers/aanvragers kunnen afhandelen / bedienen. | Eis               |
| 88. Opstart: na invoering van autorisatiegegevens is het systeem binnen 5 seconden gereed voor het uitvoeren van een transactie.                                                                                               | Eis               |
| 89. Raadplegen: na ingave van een zoekcriterium toont het systeem binnen 2 seconden alle relevante informatie.                                                                                                                 | Eis               |

| <b>5.11 Eisen ten aanzien van betalen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Eis / wens</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 90. Binnen de baliefunctie van het systeem dient bij betaling een te betalen bedrag getoond te worden. Dit bedrag wordt door de balie-medewerker ingevoerd in het kassasysteem van de gemeente. Na betaling genereert dit kassasysteem een kassabon. Het systeem biedt de mogelijkheid om deze kassabon digitaal (in een leesbaar formaat zoals pdf of jpeg) als betaalbewijs bij het product te voegen, zodat er een controle op rechtmatigheid en volledigheid plaats kan vinden, zonder een koppeling te realiseren met het kassasysteem. | Eis               |

| <b>5.12 Eisen ten aanzien van dataconversie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Eis / wens</b>       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 91. Het actuele bestand van parkeerproducten en -onthefingen welke binnen het huidige systeem wordt bijgehouden moet op moment van het in productie nemen van het Systeem geconverteerd worden naar het systeem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Eis + Implementatieplan |
| 92. Opdrachtnemer levert binnen 1 (één) maand na opdrachtverlening een definitief implementatieplan aan, op basis van het bij de offerte aangeleverde concept, verrijkt met verkregen informatie en onderzoek na gunning. Dit implementatieplan vereist de schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever voordat overgegaan mag worden tot conversie en dataschoning. <ul style="list-style-type: none"> <li>• In het implementatieplan is minimaal opgenomen: Dataconversie als bedoeld in eis 94;</li> <li>• Duidelijkheid over beheertaken, rollen en verantwoordelijkheden bij opdrachtgever en opdrachtnemer;</li> <li>• Duidelijkheid in toegepaste beheerprocessen;</li> <li>• Migratie en verwijderen van gegevens na afloop van contract.</li> </ul> | Eis + Implementatieplan |
| 93. Opdrachtnemer verzorgt de volledige conversie en dataschoning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis + Implementatieplan |
| 94. De conversie betreft minimaal de periode van het lopende jaar waarin de conversie plaatsvindt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eis                     |
| 95. Opdrachtnemer draagt bij aan het zo adequaat mogelijk omzetten van de gegevens van bestaande houders naar het nieuwe systeem. Bij aanvang van het traject zal daarbij een nauwkeurige planning worden gemaakt, incl. een inschatting van de benodigde capaciteit vanuit de gemeentelijke organisatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eis + Implementatieplan |

## 6 Rapportage en monitoring

| <b>6.1 Eisen Monitoring en logging</b>                                                                                                            | <b>Eis / wens</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 96. Het systeem logt alle handelingen die gebruikers binnen het systeem verrichten. Ook de handelingen door burgers in het e-loket worden gelogd. | Eis               |

| <b>6.2 Eisen ten aanzien van rapportages</b>                                                     | <b>Eis / wens</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 97. Het systeem bevat minimaal de mogelijkheid van standaard en ad hoc op te vragen rapportages. | Eis               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <p>98. Standaardrapportages worden in het systeem aangeboden, waarbij gedacht wordt aan de volgende rapportages:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verleende productaanvragen naar type, gebied/wijk/buurt en tijdvak;</li> <li>• aantallen producten, per soort, per datum, per aanvraagkanaal, per status etc.;</li> <li>• financiële overzichten (ook in combinatie met producten);</li> <li>• aantallen producten per adres, per zone, per medewerker;</li> <li>• aantal actieve producten;</li> <li>• aantal nieuwe aanvragen;</li> <li>• aantal nieuwe uitgiftes;</li> <li>• actuele maandomzet;</li> <li>• cumulatieve jaaromzet;</li> <li>• aantal geslaagde DigiD inlogpogingen.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer licht toe welke standaardrapportages in welke omgeving worden aangeboden op max een A4 in lettertype Arial 10 pnts.</p> | Eis<br>+<br>toelichting |
| <p>99. Het systeem biedt de mogelijkheid om de ruwe data van alle opgenomen producten te exporteren. Het systeem zorgt voor een gangbaar bestandsformaat (zoals CSV), zodat eenvoudige verwerking mogelijk is. Eén export kan ten minste de gegevens van 1 hele maand bevatten van alle mutaties in het systeem tezamen. In deze export kan van elk record worden geëxporteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uniek ID van het record;</li> <li>• uniek ID van het product;</li> <li>• soort mutatie (nieuw/verlenging/intrekking etc.);</li> <li>• type product (code en/of omschrijving);</li> <li>• locatie (gebied waar het product geldig is);</li> <li>• startdatum product;</li> <li>• einddatum product;</li> <li>• prijs van het product;</li> <li>• betaald bedrag voor het product.</li> </ul>                                 | Eis                     |
| <p>100. Voor de verwerking van de records beschikt het systeem over een instelbare mogelijkheid om dagelijks een geautomatiseerde CSV te ontvangen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eis                     |

## 7 Opleiding en training

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eis / wens |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p>101. Het trainen en opleiden van medewerkers van opdrachtgever is noodzakelijk teneinde een optimaal gebruik van het systeem te garanderen. Opdrachtnemer verzorgt opleidingen voor de balie- en afdelingsmedewerkers (rapportage, export van data) en functioneel beheer (aanpassen tabellen en data). De opleidingen worden gegeven in de Nederlandse taal. De opleidingen worden in overleg met opdrachtgever gepland op locatie van opdrachtgever.</p>   | Eis        |
| <p>102. Opleidingen worden uitgevoerd in de testomgeving. Als het voor een opleiding noodzakelijk is dat in de productie omgeving gewerkt moet worden, zorgt opdrachtnemer ervoor dat scripts worden toegepast om ingevoerde gegevens naar aanleiding van de opleiding verwijderd worden en zorgt opdrachtnemer ervoor dat geen gegevens ingevoerd bij de opleiding worden doorgezonden naar derden of systemen van derden of gebruikt worden in query's en</p> | Eis        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| rapportages.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| 103. 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. Indien gewenst door opdrachtgever, kunnen hier klanten onderdeel van uitmaken. | Eis |
| 104. Opdrachtnemer verleent ondersteuning bij de uitleg van het systeem voor en tijdens eerste ingebruikname door bewoners.                                                                                                                                                                                                                                                            | Eis |

## 8 Beheer en onderhoud

| 8.1 Service Level Agreement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eis / wens |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 105. Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zal een Service Level Agreement (SLA) worden afgesloten inzake beheer en onderhoud van het systeem. In deze SLA zullen afspraken gemaakt worden over uitvoeren van (preventief) onderhoud, herstellen van fouten en responstijden in geval van uitval van het systeem. Opdrachtnemer neemt het initiatief bij het opstellen van een SLA. | Eis        |

| 8.2 Releasemanagement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Eis / wens |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 106. Opdrachtnemer verplicht zich om gedurende de duur van de SLA nieuwe releases te implementeren van bijvoorbeeld E-loket, webapplicaties, databases, koppelingen en de backoffice, en deze werkzaamheden uit te voeren na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever. Dit maakt onderdeel uit van de afgegeven prijs en hier zijn derhalve voor opdrachtgever geen kosten aan verbonden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eis        |
| 107. Na oplevering levert opdrachtnemer een releaseplanning. Jaarlijks wordt deze door opdrachtnemer geactualiseerd en aan opdrachtgever beschikbaar gesteld. Bij elke release, service pack en/of patch wordt een releasenote uitgebracht met de belangrijkste wijzigingen. De releasenote bevat tevens een beschrijving van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de veranderingen en consequenties voor de gegevensuitwisselingen met gemeentelijke systemen;</li> <li>• de veranderingen en consequenties voor de rapportages van opdrachtgever.</li> </ul> Systeemaanpassingen die leiden tot de vereiste aanpassing van koppelingen worden tot het absolute minimum beperkt. Tevens wordt de aanleiding van deze systeemaanpassingen goed gemotiveerd. | Eis        |
| 108. Elke nieuwe release wordt vooraf grondig getest. Het in productie nemen van een nieuwe release kan alleen plaatsvinden na schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Opdrachtnemer voorziet opdrachtgever van een dossier met alle testresultaten die betrekking hebben op de nieuwe release. Dit dossier bevat tenminste alle testgegevens, scripts van de tests en de resultaten van de tests. Testen zijn verifieerbaar en herhaalbaar en opdrachtgever heeft het recht om een (onafhankelijke) test-instantie de testresultaten te laten verifiëren in de                                                                                                                                                                                             | Eis        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| test omgeving als er aanleiding is om te twijfelen aan de testresultaten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
| 109. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever ten minste 2 weken voorafgaand aan het installeren van een nieuwe release dan wel update hiervan op de hoogte. In onderling overleg wordt het tijdvenster bepaald waarbinnen deze installatie plaatsvindt.                                                                                                                                                                                                                                                                                | Eis |
| 110. Opdrachtgever heeft het recht om geen gebruik te maken van een nieuwe release. Opdrachtnemer dient de versie tot T-2 te blijven ondersteunen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Eis |
| 111. Opdrachtnemer documenteert bij elke nieuwe release de inrichtingsmethodiek en draagt deze over aan de beheerders van opdrachtgever door middel van een functioneel inrichtingsdocument.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Eis |
| 112. Op eerste verzoek van opdrachtgever sluit opdrachtnemer een escrow regeling voor de broncode van het systeem af. Opdrachtgever is gerechtigd bij deze escrow regeling aan te sluiten. Dit geldt ook indien opdrachtnemer voor haar standaardapplicatie ten behoeve van een andere partij een escrow regeling afsluit, voor zover deze standaardapplicatie ook aan opdrachtgever is aangeboden. Opdrachtnemer verklaart deze escrow regeling naar behoren na te leven en de in escrow gegeven broncode up to date te houden. | Eis |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>8.1 Helpdesk</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
| 113. Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Eis |
| 114. De helpdesk houdt zich bezig met: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de afhandeling, registratie en bewaking van incidenten en fouten, zowel afkomstig van eigen monitoring door opdrachtnemer als vanuit gebruikers en of opdrachtgever;</li> <li>• wijzigingsverzoeken.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eis |
| 115. Voor het inschakelen van de helpdesk mogen geen kosten boven de contractuele kosten in rekening gebracht worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Eis |
| 116. Gedurende de eerste zes maanden na acceptatie is de helpdesk 7 dagen per week tussen 8.00 uur en 20.00 uur bereikbaar op een telefoonnummer waarop maximaal het tarief voor bellen naar vaste nummers binnen Nederland van toepassing is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Eis |
| 117. Na de eerste zes maanden na acceptatie is de Helpdesk van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 uur en 18.00 uur bereikbaar op een telefoonnummer waarop maximaal het tarief voor bellen naar vaste nummers binnen Nederland van toepassing is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Eis |
| 118. Voor de bereikbaarheid van de helpdesk gelden de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De telefoon van opdrachtnemer wordt opgenomen gedurende de tijd dat opdrachtnemer telefonisch bereikbaar moet zijn;</li> <li>• Op de helpdesk is direct inhoudelijke kennis aanwezig of de beller kan direct doorverbonden worden met een (technisch) specialist, waardoor problemen zoveel mogelijk binnen een call verholpen kunnen worden;</li> <li>• Indien het gestelde in voorgaande eis niet mogelijk is verplicht opdrachtnemer zich om zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een tijdsbestek van 2 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 het verzoek om assistentie heeft ingediend.</li> </ul> | Eis |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p>119. Fatale fouten worden direct gemeld bij opdrachtnemer via een telefoonnummer dat hiertoe beschikbaar wordt gesteld door opdrachtnemer.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit telefoonnummer van opdrachtnemer zal direct worden beantwoord, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar.</li> <li>• De telefoon wordt beantwoord door een (technisch) specialist, zodat het probleem – voor zover mogelijk – opgelost kan worden in 1 telefoon-gesprek. Zo niet, dan verzorgt opdrachtnemer op dat moment voor een verbinding ten behoeve van ondersteuning met een adequaat gekwalificeerde technisch expert en wel zo snel mogelijk, maar tenminste binnen een half uur nadat de melding is gedaan.</li> </ul> | <p>Eis</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|