

PROGRAMMA VAN EISEN

Digitaal Systeem parkeervergunningen, parkeerabonnementen & visiteregeling



Opsteller: Eddy Jongen, Kwirkey
Datum: 23 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	19
7	Opleiding en training.....	20
8	Beheer en onderhoud.....	21

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 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 stil valt 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	'Software-as-a-Service' is online toegang (ongeacht tijd en locatie) tot een op afstand beheerde applicatie (waarbij onder andere installeren, updaten, maken van back-ups, beveiligen van de software en de data die er in opgeslagen wordt de verantwoordelijkheid is van de leverancier. SaaS staat parallel gebruik toe van eenzelfde applicatie door een groot aantal onafhankelijke gebruikers (klanten) en een maakt nieuwe en

innovatieve software mogelijk.

Storing

Het niet of niet volledig voldoen van het Systeem of delen ervan aan de eisen die aan een goed functionerend Systeem worden gesteld, de specificaties vastgelegd in dit PvE, de technische, functionele en/of operationele specificaties in de bijbehorende en/of meegeleverde fabriek-, product- of onderdeelspecificaties van de fabrikant en/of de in de geldende (wettelijke) voorschriften vermelde normen.

Een Storing vangt aan op het 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.

Systeem

Het Systeem bestaat uit de combinatie van een digitaal vergunningen- en abonnementensysteem en een digitale visiteregeling.

Visiteregeling

Een door of namens het college - bij verkrijging van een account voor de visiteregeling - (tegen betaling) te verstrekken saldo Parkeerrechten binnen een webapplicatie, waarbij het na aanmelding via de webapplicatie of anderszins is toegestaan een motorvoertuig van een bezoeker van een bewoner te parkeren op daartoe aangewezen locaties.

Webbased

Het kunnen benaderen van de software vanuit elk (type) workstation, 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.

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.

2 Inleiding

In 2018 heeft de gemeenteraad van Weert ingestemd met het Masterplan Digitale Transitie 2019-2021. De doelstelling van dit project is de dienstverlening aan de inwoners van de stad te verbeteren.

In navolging daarop heeft de gemeenteraad een eenmalige investering beschikbaar gesteld voor het realiseren van een online parkeervergunningen- en abonnementensysteem. Door het toepassen van dit online loket voor deze parkeerproducten wordt het gebruik en parkeergemak verbeterd.

Het digitaliseren van de gemeentelijke parkeerketen kent twee projectonderdelen:

- *Projectonderdeel 1 (2020 – 2023)* betreft het digitaal (online) uitgeven van vergunningen en abonnementen en visiteregeling. Concreet gaat het om de volgende thema's:
 - Het online uitgeven van parkeerproducten voor vergunninghouders op kenteken in zone 3 (administratief rechtelijk);
 - Het online uitgeven van parkeerproducten voor vergunninghouders op kenteken in zone 1 en 2 (fiscaalrechtelijk);
 - De online koppeling van dit systeem met het parkeermanagementsysteem (Parkbase van IP Parking) van de gemeentelijke parkeergarages;
 - Een digitale visiteregeling voor bewoners in het vergunninghoudergebied (zone 3);
 - Digitale handhaving van vergunningen, abonnementen en visiteregeling met behulp van handhels.
- *Projectonderdeel 2 (2024)* behelst het verder optimaliseren van de digitale parkeerketen:
 - Digitale handhaving betaald parkeren met behulp van handhels;
 - Verdere digitalisering van de parkeerketen: volledig papierloos betaald parkeren;
 - Monitoring en informatie-gestuurd handhaven op het betaald parkeren.

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

- De uitgifte en beheer van parkeervergunningen;
- De uitgifte en 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. Tevens wordt een online koppeling tussen dit Systeem en het parkeermanagementsysteem van de garages bewerkstelligd.

Via dit Systeem en bijbehorende e-loket dienen tenminste de parkeerproducten die de gemeente Weert 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 wordt, middels inlog, digitaal op kenteken aangevraagd, getoetst, betaald en uitgegeven cq. afgewezen. 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 bedrijfsvergunningen 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 administratief medewerker samen met Aanvrager de vergunningaanvraag doorloopt via dezelfde schermen als het e-loket.

Jaarlijks wordt vergunninghouders die recht hebben op een parkeervergunning de mogelijkheid geboden om tijdig het nieuwe bedrag voor de parkeervergunning te voldoen. Na betaling vindt de prolongatie automatisch plaats.

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 voor het verlenen van parkeervergunningen en parkeerabonnementen". 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. De gebruiker is via een internetpagina of app zelf gerechtigd om het kenteken te wijzigen (bijvoorbeeld in het kader van een tijdelijke auto).
2. Voor bewoners worden per adres maximaal twee vergunningen verleend. Beschikt de bewoner over een parkeergelegenheid op eigen terrein dan wel gehuurd bij derden, dan komt hij alleen bij een tweede voertuig in aanmerking voor een vergunning.
3. Aan dit parkeerproduct voor bewoners kunnen maximaal 2 kentekens gekoppeld worden. Per vergunning kan maximaal één kenteken gelijktijdig actief zijn.
4. Per zakelijk adres wordt maximaal één vergunning verleend. Beschikt het bedrijf over een parkeergelegenheid op eigen terrein dan wel gehuurd bij derden, dan komt het bedrijf niet in aanmerking voor een vergunning. Aan dit parkeerproduct is het mogelijk om meerdere kentekens te koppelen (maximaal 5). Per vergunning kan maximaal één kenteken gelijktijdig actief zijn.
5. Overige belanghebbenden (werknemers uit de binnenstad (zone 1 en 2) of zone 3) komen alleen in aanmerking voor een parkeervergunning voor zone 2 of 3. Aan dit parkeerproduct is het mogelijk om meerdere kentekens te koppelen (maximaal 5). Per vergunning kan maximaal één kenteken gelijktijdig actief zijn.
6. Commerciële vergunning en eerstelijnszorg vergunning. Bij deze vergunningen is het mogelijk om in zone 1 tot en met 3 te parkeren. Aan dit parkeerproduct is het mogelijk om meerdere kentekens te koppelen (maximaal 5). Per vergunning kan maximaal één kenteken gelijktijdig actief zijn.
7. Voor mantelzorgers geldt dat zij een parkeervergunning kunnen aanvragen. Deze dient jaarlijks opnieuw te worden aangevraagd. Aan dit parkeerproduct is het mogelijk om meerdere kentekens te koppelen (maximaal 5). Per vergunning kan maximaal één kenteken gelijktijdig actief zijn.
8. Abonnementhouders en bundelhouders (werknemers uit de binnenstad die parkeren met een prepaid tegoed) die parkeren in de garage dienen digitaal haar product aan te kunnen vragen. Daarbij wordt wel door de Opdrachtgever nog een fysieke toegangspas voor één van de 6 parkeergarages of het parkeerterrein met slagboom verstrekt. Voor abonnementhouders in parkeergarages geldt (nog) geen wachtlijst. Dit is wel het geval voor bundelhouders in twee parkeergarages (Stationspleingarage en Poort van Limburg).
9. Opdrachtgever kiest voor een digitale visiteregeling als vervanger voor de huidige bezoekerskaarten die als visiteregeling dienen. Iedere bewoner of bedrijf in zone 3 kan per kwartaal 96 parkeeruren voor zijn bezoekers kopen. Voor de bezoekersvergunning geldt dat:
 - de houder van een bezoekersvergunning 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.
10. Voor bijvoorbeeld digitaal niet-vaardigen, laaggeletterden en anderstaligen moet het mogelijk zijn om bij de gemeentelijke balie een vergunning aan te vragen, waarbij de administratief medewerker samen met de aanvrager de vergunningaanvraag doorloopt via dezelfde schermen als het e-loket. Administratief 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.
11. 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 via de Servicebus van de MakelaarSuite omgeving.

3.1 Omvang van Levering en Diensten

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

- 699 parkeervergunningen zone 1;
 - 317 parkeervergunningen zone 2;
 - 954 parkeervergunningen zone 3;
 - 103 combinatie of commerciële vergunningen zone 1 t/m 3;
 - 7 mantelzorg zone 1;
 - 18 mantelzorg zone 2;
 - 124 mantelzorg zone 3;
 - 492 parkeerbundelhouders garages;
 - 86 parkeerabonnementen garages;
 - **2.800 parkeervergunningen / -abonnementen TOTAAL**
- Bewoners dagkraskaarten zone 3;
 - Bewoners dagdeelkraskaarten zone 3;
 - Bedrijven kraskaarten zone 3.

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 applicatiebeheer 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

1. Het installeren, documenteren en implementeren, updaten en onderhouden van het Systeem waarbij wordt uitgegaan van een SaaS-oplossing, inclusief genoemde koppelingen, in een Test en Productie omgeving;
2. Het verzorgen van 2^e en 3^e lijns-ondersteuning (aan ambtelijke medewerkers van Opdrachtgever) middels een helpdesk voor de volledige contractperiode.
3. Het verzorgen van trainingen voor de gemeentelijke medewerkers die in de toekomst gebruik gaan maken van het systeem en functioneel beheerders van het systeem;
4. Het uitvoeren van bugfixes;
5. 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 + toelichting
3. Gedurende het eerste contractjaar wordt door opdrachtnemer maandelijks inzage gegeven in het behaalde niveau van dienstverlening in relatie tot het SLA. Vanaf het tweede contractjaar is dit 1 maal per kwartaal.	Eis

4.2 Informatiebeveiliging	Eis / wens
4. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een op de Code voor Informatiebeveiliging (NEN ISO 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 Informatie Beveiligingsdienst (IBD) speciaal voor gemeentes als norm worden gesteld. Opdrachtnemer verklaart bovendien aan de relevante BBN2 maatregelen te voldoen, en kan dit als dat door opdrachtgever wordt gevraagd verifiëren. De maatregelen en verificatiemethodes zijn benoemd in Bijlage 11 'BBN2 Maatregelen Digitaal Parkeren'	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. In het geval dit zich in het weekend voordoet, wordt dit uiterlijk binnen 72 uur gemeld.	Eis
7. Opdrachtnemer verschaft duidelijkheid over de geografische locatie waar gegevens worden opgeslagen in de "cloud". De Cloud / dataopslag bevindt zich in Nederland / Europa, waar de Nederlandse respectievelijk Europese wetgeving en recht van toepassing zijn.	Eis
8. Opdrachtgever blijft eigenaar van de gegevens / data.	Eis
9. Het is opdrachtnemer niet toegestaan gegevens al dan niet geanonimiseerd door te verkopen, beschikbaar te stellen of door te spelen aan derden of deze zelf te gebruiken.	Eis
10. Na afloop van het contract worden gegevens gemigreerd naar een door opdrachtgever opgegeven locatie en daarna definitief gewist.	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.	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 + toelichting
13. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om periodiek door een onafhankelijk expert een audit te laten uitvoeren op de processen van de cloud provider.	Eis

4.3 Privacy	Eis / wens
14. Indien er sprake is van verwerker zoals benoemd in de AVG dient er separaat een verwerkersovereenkomst (Bijlage 8) te worden opgesteld en ondertekend op basis van de modelovereenkomst van de gemeente Weert.	Eis
15. Cloudopdrachtnemer dient duidelijk te zijn over wat er gebeurt met de dataopslag in het geval van een mogelijk faillissement of overname gedurende de contractduur. Opdrachtnemer licht dit toe in maximaal een half A4 lettertype Arial 10 pnts. Dit is als zodanig ook in de GIBIT opgenomen (Bijlage 10). De concept Verwerkersovereenkomst is als Bijlage 8 aan de uitvraag toegevoegd.	Eis + toelichting
16. 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
17. Gegevens worden versleuteld (encrypted), decentraal en gefragmenteerd opgeslagen.	Eis
18. De Inschrijver / het systeem dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving omtrent privacy. Opdrachtnemer licht toe in maximaal één A4 lettertype Arial 10 pnts hoe wordt omgegaan met de gegevens van abonnee-, vergunning- en bundelhouders en de bezoekers die gebruik maken van de visiteregeling. Daarnaast dient de Opdrachtnemer toe te lichten op hoe en op welke wijze gegevens worden gebruikt voor het maken van analyses.	Eis + toelichting

4.4 Architectuur principes	Eis / wens
19. Opdrachtgever hanteert architectuurprincipes van de NORA en Gemma. Opdrachtnemer voldoet daar waar van toepassing aan deze architectuur-principes.	Eis
20. Indien een koppeling wordt gerealiseerd tussen de cloud toepassing en informatiesystemen van opdrachtgever lopen deze via een Demilitarized Zone (DMZ).	Eis
21. Opdrachtnemer maakt in het geval van transport van data gebruik van een beveiligde VPN verbinding.	Eis
22. Opdrachtnemer borgt in het project dat alle functionaliteiten conform één en dezelfde methodiek (architectuur) ingericht wordt, teneinde de inrichting beheersbaar te houden.	Eis
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: - Klasse Noodzakelijk: Van 07:00 tot 21:00 uur op maandag t/m vrijdag behoudens algemeen erkende feestdagen - Beschikbaarheid tijdens werktijd: min. 99,6% - Beschikbaarheid buiten werktijd: min. 96,1% - MTBF: min. 100 dagen - MTTR (voor storingen > 3 minuten): max. 4 uur - Aantal storingen: 3 minuten of korter, max. 2 per mnd. - Aantal storingen: > dan 3 minuten, max. 1 per 2 mnd. - Klasse Essentieel: 24 uur per dag, 7 dagen per week, behoudens gepland onderhoud - Beschikbaarheid: min. 99,9% - MTBF: min. 200 dagen - MTTR (voor storingen > 3 minuten): max. 4 uur	Eis

• Aantal storingen: 3 minuten of korter, max. 1 per mnd. • Aantal storingen: > dan 3 minuten, max. 1 per 6 mnd.	
---	--

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
25. Alle componenten van het systeem, de documentatie en 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 de uitgifte van andere producten (zoals blauwe zone, toegangsregeling centrumgebied, fiscalisering, MIV-parkeren) 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 de huidige parkeerverordening en beleidsregels voor het verstrekken van parkeervergunningen en abonnementen, zoals verwoord in de hiertoe behorende documenten.	Eis
28. Het systeem heeft de mogelijkheid om beleidsveranderingen snel (binnen een week) en eenvoudig (zonder hulp vanuit opdrachtnemer) te verwerken door opdrachtgever, middels tabel gestuurde wijzigingen. Opdrachtnemer dient toe te zien op door opdrachtgever gewijzigde tabellen.	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 Test-Productie 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, 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 niet altijd gebruik maakt van de nieuwste versie van deze browsers, wat impliceert dat oudere versies van de browsers binnen veiligheids grenzen bruikbaar en compatibel moeten zijn om zonder beperkingen met het systeem te kunnen werken.	Eis
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	Eis

kunnen verifiëren.	
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. Onder een goede performance verstaat opdrachtgever: • Opstarten applicatie <10 seconden; • Gegevensveldwisseling < 1 seconde; • Schermwisseling < 2 seconden; • Continuïteit in de performance, met een maximaal geaccepteerde afwijking van 10% op de vereiste tijdsnormeringen.	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

5.3 Eisen ten aanzien van toegepaste standaarden	
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 zoals 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 2 jaar oud) extern auditrapport 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
44. Het systeem moet de API standaarden ondersteunen. Dit in relatie tot de ontwikkeling van Common Ground en HaalCentraal.	
45. Het systeem moet kunnen koppelen met 2Secure van Enable-U	

5.4 Eisen Algemene functionaliteit	
46. Het opvragen van gegevens in het systeem moet altijd de actuele gegevens opleveren (valide en betrouwbaar resultaat).	Eis
47. De gegevensverwerking (transacties) moet volledig en correct verlopen, vanaf input door aanvrager of medewerker tot output.	Eis

5.5 Koppelingen	Eis / wens
48. Via de Servicebus van MakelaarSuite wordt met de volgende informatiebronnen gekoppeld: • Rechtstreekse koppelingen voor raadplegen en datadistributie van/naar landelijke voorzieningen: ◦ Rijksdienst Wegverkeer (RDW); ◦ Basisregistratie Personen (BRP), inclusief afnemersindicatie (in verband met bijvoorbeeld verhuizingen en overlijden); ◦ Nationaal Parkeerregister (NPR); ◦ Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG); ◦ Nieuwe Handelsregister (NHR). • Rechtstreekse koppelingen met het oog op integratie digitale dienstverlening: ◦ Betaalplatform van opdrachtgever (Ingenico Payment Services voor iDeal); ◦ DigiD voor authenticatie van burgers; ◦ e-Herkenning voor identificatie van bedrijven; ◦ eIDAS voor Europese identificatie burgers en bedrijven; • Koppelingen van niet On-Promise applicaties (die zich buiten de schil van ICTNML bevinden) met de bronapplicaties (zie boven) lopen via een (extra) proxy/beveiliging, de zogenaamde 2Secure van Enable-U.	Eis

5.6 Frontoffice	Eis / wens
49. Gebruikers melden zich aan in het e-loket door middel van DigiD (bewoners) of e-Herkenning (bedrijven) en eIDAS (Europese burgers en bedrijven) voor toegang tot dienstverlening in het BSN-domein. Na inloggen krijgt een aanvrager alleen de vergunningen op het scherm te zien, waarop hij recht heeft.	Eis
50. In de toekomst dient het mogelijk te zijn om het e-loket te integreren / te koppelen in een systeem waar de gemeente al haar producten verstrekt. De inschrijver dient middels maximaal een half A4 met lettertype Arial 10 pnts toe te lichten hoe de Cloud toepassing aangesloten kan worden op een centrale 'persoonlijke internetpagina', die functioneert als portaal waar mensen éénmalig inloggen (bijvoorbeeld met DigiD) om vervolgens naar verschillende diensten te kunnen klikken.	Eis + toelichting
51. 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 mailbericht met een verzoek tot respons.	Eis
52. Ten behoeve van specifieke doelgroepen – denk bijvoorbeeld aan aanvragers die niet over een DigiD, e-Herkenning of eIDAS beschikken – moet het systeem ook een open aanmelding kunnen verwerken en de aanvrager kunnen voorzien van een 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
53. Het e-loket dient te voldoen aan het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid'. Hierin staan eisen waaraan het loket moet voldoen om deze toegankelijk te maken voor mensen met een lichamelijke, visuele of motorische beperking. Daarbij dient de Opdrachtnemer een toetsingsrapport te overleggen dat het systeem voldoet aan de toegankelijkheidseisen. Daarnaast dient het E-loket ook te voldoen aan de standaard landelijke webrichtlijnen versie 2, niveau AAA (www.webrichtlijnen.nl). Ook moet het Parkeervergunningensysteem voldoen aan WCAG 2.1 richtlijnen.	Eis
54. 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	Eis + toelichting

van gebruiksvriendelijkheid.	
55. Het e-loket dient platform-onafhankelijk toegankelijk te zijn. Het dient dus geschikt te zijn voor mobiele apparaten (Android en IOS) en te werken in alle gangbare webbrowsers (Microsoft Edge, Chrome, Firefox en Safari).	Eis
56. Het e-loket moet worden aangepast aan de look en feel van opdrachtgever (conform het huisstijlrichtlijnen van de gemeente Weert), zodat het vanuit de gebruiker gezien een geïntegreerd onderdeel is van de gemeentelijke website. Daarbij moeten de vormgeving en gebruikte kleuren voldoen aan de eisen voor digitale toegankelijkheid (WCAG 2.1).	Eis
57. De cloud toepassing moet aangesloten kunnen worden op een centrale 'persoonlijke internet pagina van de gemeente Weert', die functioneert als portaal waar mensen éénmalig inloggen (bijvoorbeeld via DigiD) om vervolgens naar verschillende diensten door te kunnen klikken	Eis
58. 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
59. Het e-loket moet voor gebruikers de mogelijkheid bieden producten aan te vragen, te wijzigen en te beëindigen.	Eis
60. Het e-loket biedt minimaal de mogelijkheid tot prefill van de formulieren via de koppeling met het BRP en het NHR (voorinvullen persoons- of bedrijfsgegevens).	Eis
61. Ter ondersteuning van tijdelijke situaties moet het voor de vergunninghouder mogelijk zijn bij vergunningen een kenteken te vervangen, met een op te geven begindatum en einddatum.	Eis
62. Het e-loket is in staat om de aanvraag van een vergunning real-time te toetsen en te verlenen conform de regelgeving van de 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
63. Het e-loket biedt de mogelijkheid om de status te zien van het product met minimaal het onderscheid tussen aangevraagd, ingetrokken en verleend.	Eis
64. 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
65. 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 vergunning is gekozen waarop de aanvrager recht heeft, ontvangt de aanvrager, na betaling, digitaal een bevestiging. Indien een product is gewijzigd wordt ook daarvan een bevestiging verzonden.	Eis
66. Een zakelijke klant kan zowel een factuuradres als een vestigingsadres aangeven, waarbij het vestigingsadres leidend is voor de bepaling van het parkeerrecht.	Eis
67. 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
68. Binnen het systeem heeft opdrachtgever inzicht in internetbetalingen.	Eis
69. In het e-loket moet het mogelijk zijn om tussentijds op te slaan en later verder te gaan.	Eis
70. Aanvragen die niet door gebruikers worden beëindigd / tussentijds worden opgeslagen, bijvoorbeeld door een storing, kan de aanvrager later mee verder gaan.	Wens

5.7 Eisen ten aanzien van digitale dienstverlening	Eis / wens
71. Het systeem kan omgaan met meerdere kentekens per vergunninghouder. Voor vergunningen geldt dat slechts één kenteken tegelijkertijd actief kan	Eis

zijn.	
72. De gebruikersinterface biedt een functionaliteit waarmee opdrachtgever zelf kan inregelen welke criteria gelden en welke vragen en antwoorden (FAQ's) worden weergegeven.	Eis

5.8 Eisen ten aanzien van algemene functionaliteit systeem	Eis / wens
73. Het systeem biedt de mogelijkheid om correspondentie als (papieren) brief en middels e-mail te verzorgen.	Eis
74. Het systeem biedt de mogelijkheid om gegenereerde correspondentie te bewaren en te archiveren ongeacht de wijze waarop deze correspondentie verzonden is.	Eis
75. Het is mogelijk om vergunningen te verstrekken op buitenlandse kentekens en aan aanvragers die geen eigenaar zijn maar houder. Houderschapscontrole 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 vergunningen.	Eis
76. De workflow-component van het systeem kan door opdrachtgever zelf ingeregeld worden.	Eis

5.9 Backoffice	Eis / wens
77. Inrichting van de vergunningenadministratie, incl. de tarieven, is conform de vigerende regelgeving van de gemeente. Dit geldt ook voor de garages, wat inhoudt dat de BTW uitsplitsbaar dient te zijn. Dit zowel voor wat betreft de financiële verwerking als de facturatie.	Eis
78. 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
79. De backoffice bevat een tarievenmatrix (tarieven en leges) waarin per vergunningtype is vastgelegd wat de prijs is van aanvragen, verlengen en doorvoeren van mutaties op de vergunningen.	Eis
80. De backoffice bevat een rekenfunctionaliteit om mutaties in bedragen als gevolg van restitutie of andere redenen te kunnen bepalen.	Eis
81. 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
82. Parkeerrechten worden automatisch beëindigd dan wel gewijzigd op grond van wijzigingen in de BRP (verhuizingen/overlijden).	Eis
83. Per vergunningtype kan de opzegtermijn worden ingesteld. Een vergunning kan ook door de vergunninghouder worden beëindigd.	Eis
84. 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
85. Bij opzegging ontvangt de vergunninghouder een beëindigingsbesluit en, als het bedrag boven een in te stellen minimum uitkomt, vindt restitutie plaats van het resterende vergunningbedrag gerelateerd aan de nog niet verstreken periode. Het systeem kan de hoogte van het restitutiebedrag berekenen en een melding automatisch aanmaken voor het restitueren naar de door de vergunninghouder opgegeven bankrekening.	Eis
86. Bij verlenging ontvangt de vergunninghouder tijdig een verzoek tot verlenging, met betaalmogelijkheid. Wanneer er voor het verstrijken van de termijn waarbinnen betaald moet worden geen betaling heeft plaats-	Eis

gevonden wordt de vergunning beëindigd en wordt het bijbehorende kenteken uit de NPR verwijderd. Hiervan zal via e-mail melding wordt gedaan aan de vergunninghouder.	
87. Batchgewijze mailingen moeten kunnen worden verstuurd naar vergunninghouders, waarbij door opdrachtgever vrij instelbare filters kunnen worden toegepast.	Eis
88. Het systeem biedt de mogelijkheid om per type vergunning alle (bijna) aflopende vergunningen in 1 batch te kunnen verlengen inclusief bijbehorende financiële transacties.	Eis
89. Een medewerker met de juiste autorisatie kan handmatig wijzigingen aanbrengen, bijvoorbeeld in het geval van foutieve invoer.	Eis
90. 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 voorafgevuld 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
91. Voor medische dienstverleners binnen de vergunninggebieden geldt dat ze een combi-vergunning voor zone 1 tot en met 3 kunnen aanvragen.	Eis

5.10 Eisen ten aanzien van Performance	Eis / wens
92. Gelijktijdig gebruik: Het systeem moet gelijktijdig gebruikt kunnen worden door tenminste 10 medewerkers van opdrachtgever. Het systeem moet tenminste 1.000 gelijktijdige bezoekers/aanvragers kunnen afhandelen / bedienen.	Eis
93. Opstart: na invoering van autorisatiegegevens is het systeem binnen 5 seconden gereed voor het uitvoeren van een transactie.	Eis
94. Raadplegen: na invoer van een zoekcriterium toont het systeem binnen 2 seconden alle relevante informatie.	Eis

5.11 Eisen ten aanzien van betalen	Eis / wens
95. Binnen de baliefunctionaliteit van het systeem dient bij betaling een te betalen bedrag getoond te worden. Dit bedrag wordt door de administratief 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 betaal-bewijs bij de vergunning te voegen, zodat er een controle op rechtmatigheid en volledigheid plaats kan vinden, zonder een koppeling te realiseren met het kassasysteem.	Eis
96. In het systeem moeten er 3 dimensies (rekencodes) voor het rekeningschema beschikbaar zijn in verband met journalisering in Coda.	Eis
97. De volledige vordering kan vanuit het systeem worden aangeboden inclusief de rekencodes waarop geboekt moet worden. Dit komt neer op 1 debiteurregel per verordening, 1 of meer omzetregels en indien van toepassing 1 of meer BTW regels. De bedragen van deze regels moeten als debet en creditwaarden worden aangeboden en in balans zijn.	Eis
98. Het kunnen aanspreken van de Webservice van Unit4 Financials (Coda14) voor het boeken van vorderingen.	Wens
99. Een bewezen koppeling van het systeem met Unit4 Financials (Coda14).	Wens

5.12 Eisen ten aanzien van dataconversie	Eis / wens
100. Opdrachtnemer levert binnen 1 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 implementatie-plan vereist de schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever voordat overgegaan mag worden tot conversie en dataschoning. In het implementatieplan is minimaal opgenomen:	Eis + Implementatie

• Duidelijkheid over beheertaken, rollen en verantwoordelijkheden bij opdrachtgever en opdrachtnemer; • Duidelijkheid in toegepaste beheerprocessen; • Migratie en verwijderen van gegevens na afloop van contract.	
101. Opdrachtnemer verzorgt de volledige conversie en dataschoning. Hierbij aandacht voor openstaande vorderingen, de wijze waarop de bestandsopbouw eruit ziet, de wijze waarop vorderingen worden afgehandeld.	Eis + Implementatie
102. De conversie betreft minimaal de periode van het lopende jaar waarin de conversie plaatsvindt.	Eis
103. Opdrachtnemer draagt bij aan het zo adequaat mogelijk omzetten van de gegevens van bestaande vergunninghouders 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 + Implementatie

6 Rapportage en monitoring

6.1 Eisen Monitoring en logging	Eis / wens
104. Het systeem logt alle handelingen die gebruikers binnen het systeem verrichten Ook de handelingen door burgers in het Digitaal loket worden gelogd. Dit dient te gebeuren zonder DigiD identificatie. Ten aanzien van de AVG dient vooraf bepaald te worden voor welke doeleinden deze informatie gebruikt wordt en wie geautoriseerd is deze te gebruiken.	Eis
6.2 Eisen ten aanzien van rapportages	Eis / wens
105. Het systeem bevat minimaal de mogelijkheid van standaard en ad hoc op te vragen rapportages.	Eis
106. Standaardrapportages worden in het systeem aangeboden, waarbij gedacht wordt aan de volgende rapportages: • verleende vergunningaanvragen naar type, gebied/wijk/buurt en tijdvak; • aantallen vergunningen, per soort, per datum, per aanvraagkanaal, per status etc.; • financiële overzichten (ook in combinatie met vergunningen); • aantallen vergunningen per adres, per zone, per medewerker; • aantal actieve vergunningen; • aantal nieuwe aanvragen; • aantal nieuwe uitgiftes; • actuele maandomzet; • cumulatieve jaaromzet; • aantal geslaagde DigiD inlogpogingen. Opdrachtnemer licht toe welke standaardrapportages in welke omgeving worden aangeboden op max een half a4 in lettertype Arial 10 pnts.	Eis + toelichting
107. Het systeem biedt de mogelijkheid om de ruwe data van alle opgenomen producten te exporteren. Het systeem zorgt voor een gangbaar bestands-formaat (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: • uniek ID van het record; • uniek ID van het product; • soort mutatie (nieuw/verlenging/intrekking etc.); • type product (code en/of omschrijving); • locatie (gebied waar het product geldig is); • startdatum product; • einddatum product; • prijs van het product; • betaald bedrag voor het product.	Eis
108. Voor de verwerking van de records stuurt het systeem dagelijks volledig geautomatiseerd een export van alle mutaties naar de opdrachtgever in CSV formaat.	Eis

7 Opleiding en training

7.1 Opleiding en training	Eis / wens
109. Het trainen en opleiden van medewerkers van opdrachtgever is noodzakelijk teneinde een optimaal gebruik van het systeem te garanderen. Opdrachtnemer verzorgt opleidingen voor de administratief- 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.	Eis + Implementatie
110. 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 rapportages.	Eis
111. 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.	Eis
112. 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
113. 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. Het SLA wordt nader uitgewerkt door opdrachtnemer na een overleg met opdrachtgever.	Eis

8.2 Releasemanagement	Eis / wens
114. 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. Eventuele kosten hiervoor dienen gespecificeerd in de aanbieding opgenomen te worden.	Eis
115. 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: • de veranderingen en consequenties voor de gegevensuitwisselingen met gemeentelijke systemen; • de veranderingen en consequenties voor de rapportages van opdrachtgever.	Eis
116. 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 test omgeving als er aanleiding is om te twifelen aan de testresultaten. Inzicht is nodig in de verwachte frequentie van dergelijke nieuwe release, het effect op de business en de vereiste ondersteuning van de gemeente. Tevens wordt aangegeven hoe hierover gecommuniceerd dient te worden aan klanten.	Eis + toelichting
117. Opdrachtgever heeft het recht om geen gebruik te maken van een nieuwe release. Opdrachtnemer dient de versie tot T-2 te blijven ondersteunen. Als de gemeente Weert gebruik gaat maken van een generieke SaaS oplossing, is dit punt niet van toepassing.	Eis
118. Opdrachtnemer documenteert bij elke nieuwe release de inrichtingsmethodiek en draagt deze over aan de beheerders van opdrachtgever door middel van een functioneel inrichtingsdocument.	Eis

8.3 Helpdesk	Eis / wens
119. Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk.	Eis
120. De Helpdesk houdt zich bezig met: • de afhandeling, registratie en bewaking van incidenten en fouten, zowel afkomstig van eigen monitoring door opdrachtnemer als vanuit gebruikers en of opdrachtgever; • wijzigingsverzoeken.	Eis
121. Voor het inschakelen van de helpdesk mogen geen kosten boven de contractuele kosten in rekening gebracht worden.	Eis
122. 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	Eis +

waarop maximaal het tarief voor bellen naar vaste nummers binnen Nederland van toepassing is.	Implementatie
123. 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
124. Voor de bereikbaarheid van de helpdesk gelden de volgende eisen: • De telefoon van opdrachtnemer wordt onmiddellijk opgenomen gedurende de tijd dat opdrachtnemer telefonisch bereikbaar moet zijn; • 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; • 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.	Eis
125. Fatale fouten worden direct gemeld bij opdrachtnemer via een telefoonnummer die hiertoe beschikbaar wordt gesteld door opdrachtnemer. • Dit telefoonnummer van opdrachtnemer zal direct worden beantwoord, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar. • De telefoon wordt beantwoord door een (technisch) specialist, zodat het probleem – voor zover mogelijk – opgelost kan worden in 1 telefoongesprek. 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.	Eis