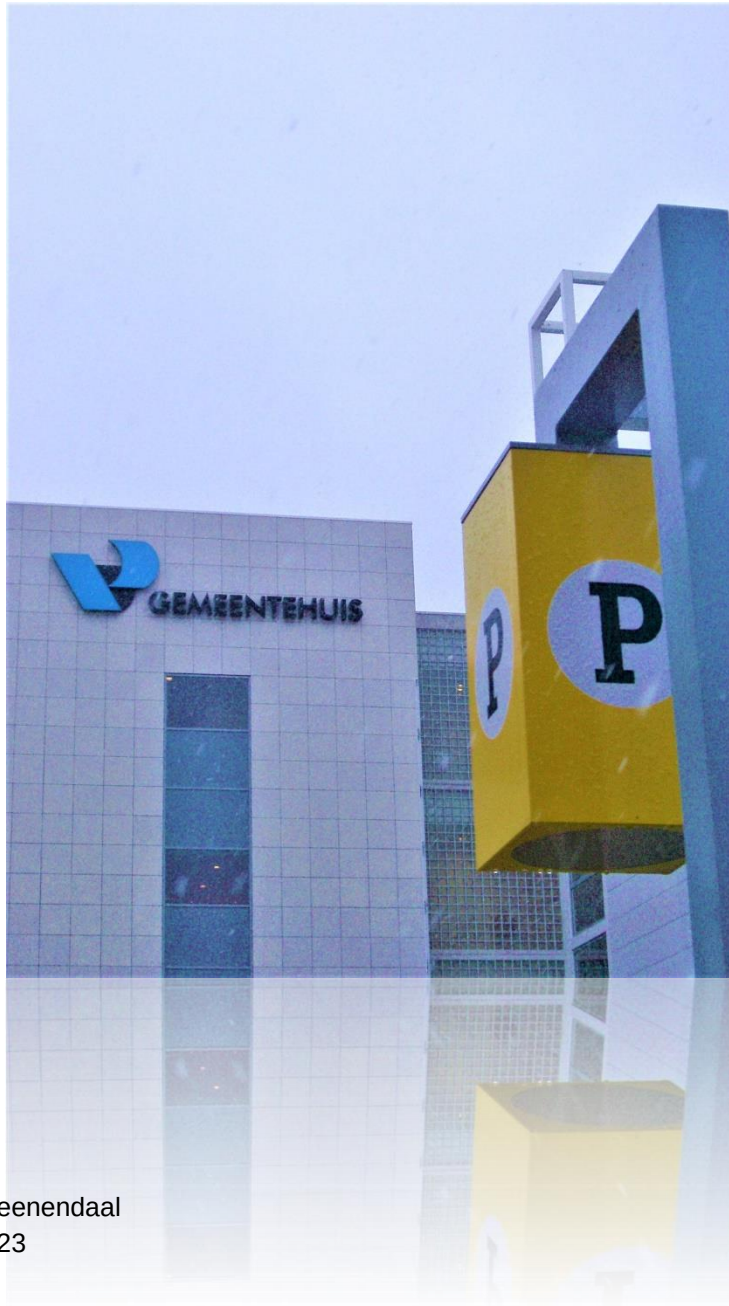


Bijlage 2:

Programma van Eisen dienstverlening inzake parkeervergunningen Gemeente Veenendaal



Gemeente Veenendaal
1 februari 2023
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Gevraagde Dienstverlening	4
1.2	Resultaat van de Dienstverlening	4
1.3	Cloudbeleid Opdrachtgever	5
1.4	Gegevensbescherming	5
1.5	Architectuurschets	6
2	Begrippen	7
3	Beschrijving huidige situatie	11
4	Beschrijving van de gewenste proces	12
4.1	PVS	12
4.2	Bezoekersregeling	13
4.3	Te leveren diensten PVS en Bezoekersregeling	14
5	Algemene eisen PVS en Bezoekersregeling	16
5.1	Communicatie richting burgers	17
5.2	Technische eisen algemeen	17
5.3	Eisen ten aanzien van Webservices en Webbased	18
6	Onderdeel 1 - Eisen aan het PVS	20
6.1	Gegevensuitwisseling	20
6.2	Frontoffice	20
6.2.1	Telefonische frontoffice (publieksondersteuning)	23
6.3	Eisen ten aanzien van algemene functionaliteit PVS	23
6.4	Eisen per type Parkeervergunning	25
6.5	Eisen ten aanzien van dataconversie	26
7	Onderdeel 2 - Eisen aan de Bezoekersregeling	27
7.1	Doelgroepen voor gebruik digitale Bezoekersregeling	28
7.2	Mogelijkheid tot uitgeven van machtigingen	29
7.3	Beveiligingseisen aan de Bezoekersregeling	29
8	Financiële administratie en geldstromen	31
9	Rapportage en monitoring PVS en Bezoekersregeling	33
9.1	Algemeen	33

9.2	Jaarcijfers	33
9.3	Eisen ten aanzien van rapportages PVS	33
9.4	Managementinformatie & Rapportages PVS	34
9.5	Rapportage en monitoring Bezoekersregeling	35
10	Service Level Agreement	36
10.1	Opzet Service Level Agreement	36
10.2	Bereik SLA	36
10.3	Looptijd	36
10.4	KPI's beschikbaarheid, beveiliging en vertrouwelijkheid in relatie tot de BIO	37
10.5	Eisen ten aanzien van Performance	38
10.6	Functiebehoud, Uptime, integriteit, vertrouwelijkheid	38
10.7	Adaptief en innovatief onderhoud	39
10.8	Maatregelen: boetes en ontbinding	40
10.8.1	Opleggen van boetes.....	40
10.8.2	(Gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst en/of de SLA.....	42
10.8.3	Opschorting betaling	42
10.9	Rapportage inzake behalen Service Levels	42
10.10	Wijziging en evaluatie SLA	43

1 Inleiding

1.1 Gevraagde Dienstverlening

In dit Programma van Eisen (PvE) zijn de eisen opgenomen waaraan de Dienstverlening moet voldoen.

Opdrachtnemer moet te allen tijde voldoen aan de gestelde eisen van het naar behoren leveren en uitvoeren van de Dienstverlening. Opdrachtnemer voldoet daarbij tevens te allen tijde aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn. Opdrachtnemer is daarbij gericht op het voorkomen van ongemak voor Burgers en bij de vergunningverlening betrokken ambtenaren van Opdrachtgever gedurende de overgangssituatie en gedurende de uitvoering van de Opdracht.

In dit PvE worden de gevraagde diensten gespecificeerd.

1.2 Resultaat van de Dienstverlening

Voor de uitvoering van het gereguleerd parkeren geeft Opdrachtgever verschillende soorten producten uit voor het registreren van Parkeerrechten (in dit PvE aangeduid als Parkeervergunningen en de Bezoekersregeling).

Onderscheiden worden de volgende doelgroepen (zie ook: <https://www.veenendaal.nl/belasting-en-vergunningen/parkeervergunning-centrum>):

- Bewoners van gebieden met gereguleerd parkeren in Veenendaal (parkeerdurbeperking, vergunningparkeren of betaald parkeren);
- Bedrijven gevestigd in gebieden met gereguleerd parkeren in Veenendaal;
- Werknemers van bedrijven gevestigd in gebieden met gereguleerd parkeren in Veenendaal;
- Bezoekers van bewoners of bedrijven in gebieden met gereguleerd parkeren in Veenendaal;
- Bijzondere doelgroepen:
 - Deelauto's (autodeelparkeervergunning)
 - Mantelzorgers en zorgverleners (functionele parkeervergunning)
- Automobilisten met bestemming het autoluwe gebied in de binnenstad.

De Dienstverlening omvat:

- Het online toetsen en uitgeven van Parkeervergunningen en Ontheffingen aan belanghebbenden in/voor de gemeente Veenendaal, middels:
 - Het beschikbaar stellen en houden van een applicatie waarin de rechten, object- en subjectgegevens van Parkeervergunningen zijn vastgelegd,
 - Het beschikbaar stellen en houden van een webinterface waarbinnen aanvragen worden getoetst aan de voorwaarden en Aanvragers hun product naast aanvragen ook kunnen betalen, verkrijgen, inzien en wijzigen.
 - Het beschikbaar stellen en houden van een telefonische Frontoffice/helpdesk waar Aanvragers die een Parkeervergunning niet digitaal willen aanvragen terecht kunnen met hun aanvraag.

- Het vastleggen, afwickelen (via betaalinfrastructuur/internet betaalkassa¹ van Opdrachtgever indien niet met een rekening derdengelden gewerkt wordt) en verantwoorden van alle met de Parkeervergunningen gemoeide financiële transacties.
- Het verzorgen van de periodieke prolongatie van Parkeervergunningen met de daaraan verbonden toetsing en mailings (digitaal en/of via post).
- Het beschikbaar stellen van een platform waarmee bezoekers van aangewezen doelgroepen kunnen worden aangemeld en tegen een gereduceerd tarief kunnen parkeren in de vorm van een bezoekers-(web)app.
- Alle voor de Dienstverlening nodige autorisaties, koppelingen of berichtenverkeer, zoals DigiD, eIDAS, BRP en/of BV BSN, E-herkenning en NPR.
- Het verantwoorden en rapporteren van alle betalingen die voor Parkeervergunningen en de Bezoekersregeling worden verricht alsmede restituties daarvoor (inclusief het aanmaken van door Opdrachtgever te accorderen betalingen).

1.3 Cloudbeleid Opdrachtgever

De voor de Dienstverlening benodigde applicaties en softwareplatforms worden door de Opdrachtgever beschouwd als applicaties in de cloud. Het geheel van de aangeboden diensten en de daarvoor benodigde applicaties moeten voldoen aan de volgende randvoorwaarden, in lijn met het informatiebeveiligingsbeleid van de gemeente, dit beleid en de daaraan verbonden maatregelen zijn gebaseerd op de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Overheid (BIO):

1. Er is sprake van een goedkeuring door het verantwoordelijke afdelingshoofd c.q. de informatiemanager van de Gemeente Veenendaal.
2. Er wordt voldaan aan de criteria voor leveranciers van webapplicaties en webservices, zoals opgenomen in de norm ICT-beveiligingsassessments DigiD.
3. De toepassing stemt overeen met het informatiebeveiligingsbeleid evenals het algemeen gemeentelijk beleid.
4. De beveiligingsmaatregelen, definities en niveaus van dienstverlening, komen overeen met de in de (verwerkers)overeenkomst voorgeschreven wijze van implementatie en uitvoer, omtrent dienstverlening door een derde partij.
5. De diensten, rapportages en registraties die door de derde partij worden geleverd, worden gecontroleerd en hierbij bestaat de mogelijkheid om (periodieke) audits uit te voeren.
6. In de basis-SLA omtrent dienstverlening wordt aandacht besteed aan informatiebeveiliging.
7. Er is een basiscontract voor de toegang tot de ICT-voorzieningen en de informatievoorziening(bestanden, gegevens) opgesteld, waarin de richtlijnen aangaande toegang tot ICT-voorzieningen door derden staan vermeld.

In de verificatiefase van de aanbesteding zal de toetsing hieraan plaatsvinden.

1.4 Gegevensbescherming

Opdrachtnemer is gegevensverwerker in de zin van de AVG. Hij verwerkt gegevens over:

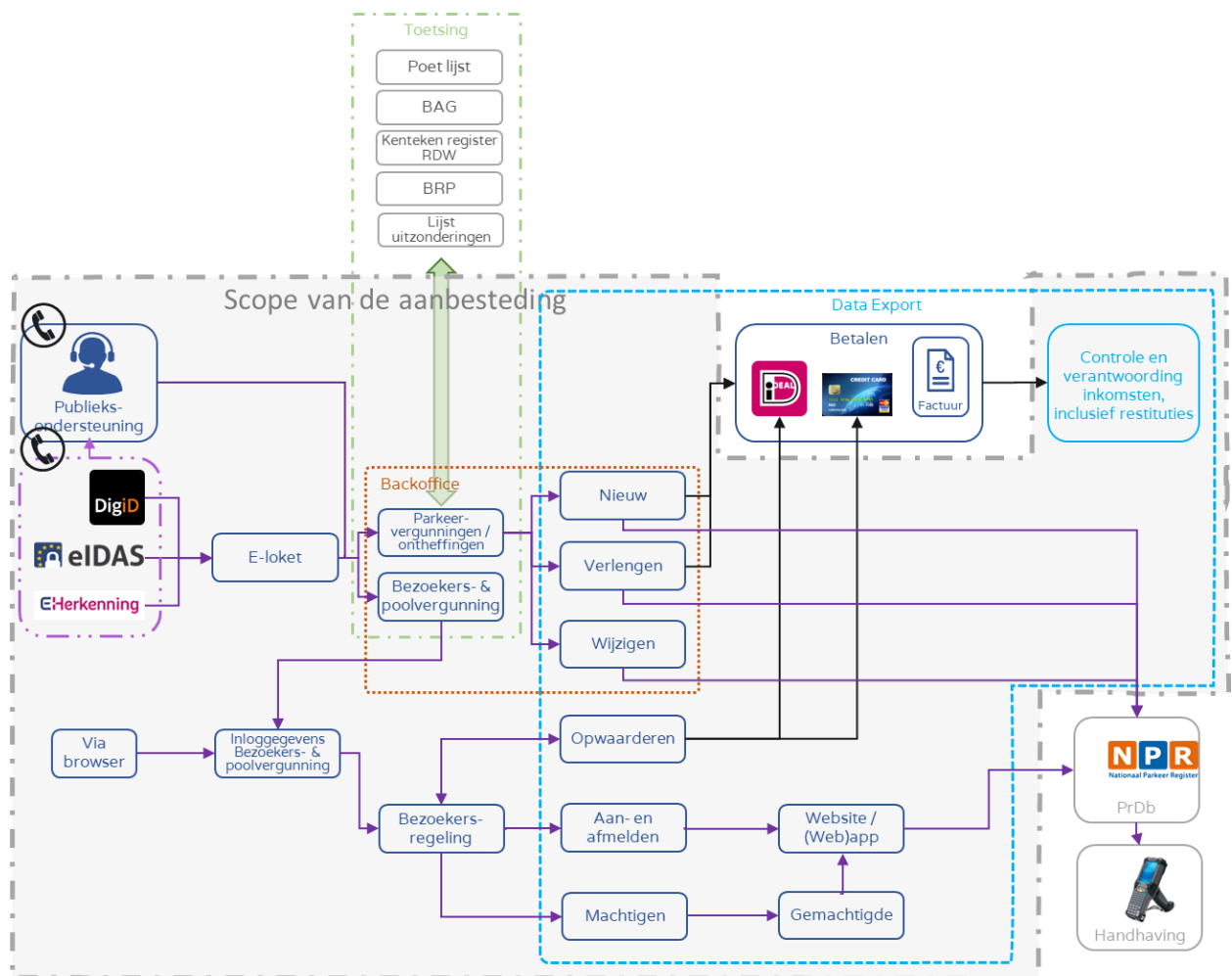
- Het woon- of vestigingsadres van de Aanvrager
- Gegevens van de bankrekening van de Aanvrager en/of Gebruiker van de Bezoekersregeling
- Kentekengegevens van het voertuig van de bezoeker van de Gebruiker van de Bezoekersregeling

Opdrachtnemer toont aan te voldoen aan de voorwaarden van de AVG (zie Bijlage 8 - concept Verwerkersovereenkomst Parkeerrechtverlening bij het Beschrijvend document).

¹ Opdrachtgever maakt gebruik van iDEAL via de BNG. In dit PvE wordt er vanuit gegaan dat Opdrachtnemer niet kan werken met een rekening derdengelden. Voor uw prijsvorming dient u hier ook vanuit te gaan. Indien u beschikt over een voor de Opdracht in te zetten rekening derdengelden zal na gunning overleg plaatsvinden hoe dit kan worden ingezet en wat de consequenties daarvan zijn voor de uitvoering van de Opdracht.

1.5 Architectuurschets

Hieronder is schematisch de scope van de Opdracht weergegeven. De stippellijn markeert welke onderdelen van de keten wel of niet binnen de scope vallen:



De Bezoekersvergunning is qua aanvraag, verlenging of wijziging gelijk aan de overige Parkeervergunningen en -onthefingen. Alleen wordt dit Parkeerrecht bij aanvraag niet in het NPR geregistreerd, maar ontvangt de Vergunninghouder inloggegevens voor een (web)applicatie om Parkeerrechten te registreren.

2 Begrippen

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

Aanvrager(s)	Een natuurlijke of rechtspersoon die een aanvraag tot een Parkeervergunning indient bij de gemeente.
Acceptatie	Een door Opdrachtgever goedgekeurde oplevering van (een gedeelte van) het PVS en/of de Bezoekersregeling waarvan een proces-verbaal is opgesteld en ondertekend.
Backoffice	De Programmatuur waarbinnen de processen draaien die voor de operatie noodzakelijk zijn. Binnen het PVS draagt de Backoffice zorg voor de toegankelijkheid en continuïteit die het PVS zowel productief als beheersbaar maakt. De Backoffice is bedrijfskritisch voor het hele PVS
Beschrijvend document	Het Beschrijvend document bevat de procedure voor de aanbesteding, de minimum- en geschiktheid eisen, de gunningcriteria en gunninggegevens. Dit Programma van Eisen is een bijlage van het Beschrijvend document.
Bezoekersregeling	Een door of namens het college - bij verkrijging van een Bezoekersvergunning - te verstrekken saldo Parkeerrechten binnen een (web)applicatie, waarbij na aanmelding via de (web)applicatie of anderszins, het is toegestaan een motorvoertuig van een bezoeker te parkeren op daartoe aangewezen locaties.
Bezoekersvergunning	Een door de gemeente of ander publiek orgaan op grond van een verordening toe te wijzen recht om onder voorwaarden en op specifiek aan te geven locaties bezoekers tegen aangepast tarief te kunnen laten parkeren. Aan de Bezoekersvergunning is een Bezoekersregeling verbonden.
Burger(s)	Natuurlijk persoon, lid van de bevolking, hier specifiek gezien als klant van de gemeente.
Calamiteit	Een ongewone gebeurtenis met mogelijk aanzienlijke materiële en/of gevolgschade.
Dienstverlening	Het operationeel-, technisch- en beveiligingsbeheer van de gehele infrastructuur waarop de oplossing draait. Tevens omvat de Dienstverlening alle activiteiten met betrekking tot het technisch en functioneel applicatiebeheer en databasebeheer, zowel operationeel als tactisch.
Downtime	De tijd gedurende welke het PVS en/of de Bezoekersregeling om wat voor reden dan ook niet beschikbaar is. De Downtime is het aantal uren

	tussen aanvang storing en einde storing gemeten over 365 dagen per contractjaar en 24 uur per dag.
E-loket	Een elektronisch loket voor het digitaal afnemen van diensten van de gemeente door Burgers en bedrijven.
Frontoffice	Plek waar de Burger of het bedrijf contact maakt met de gemeente. Dit kan via de balie zijn maar ook per telefoon, e-mail, post of via de website c.q. het E-loket.
Gebruiker(s)	Een natuurlijke of rechtspersoon(en) die gebruik maakt van het PVS en/of de Bezoekersregeling.
Hostingpartij	De onderneming die fysieke ruimte op een server beschikbaar stelt aan Opdrachtnemer ten behoeve van diens Dienstverlening.
Jaar	Een kalenderjaar of een deel daarvan, afhankelijk van de ingangsdatum dan wel de afloopdatum van de Overeenkomst.
Normale bedrijfstijd	De tijd gedurende welke het PVS en/of de Bezoekersregeling in werking moet zijn, hetgeen overeenkomt met 365 dagen per jaar en 24 uur per dag.
NPR	Nationaal Parkeerregister (zie www.nationaalparkeerregister.nl). Dit is een landelijke database waarin alle actuele parkeerrechten van aangesloten gemeenten op kenteken geregistreerd staan. Het NPR is ondergebracht bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) door de coöperatie ServiceHuis Parkeer- en Verblijfsrechten U.A., gevestigd te Amsterdam (SHPV).
Ontheffing	Een in de zin van artikel 87 RVV 1990 door het College te verlenen ontheffing krachtens welke het is toegestaan om met een motorvoertuig het voetgangersgebied in- en uit te rijden en eventueel te parkeren. Een Ontheffing wordt in dit PvE gezien als onderdeel van de Parkeervergunningen.
Opdracht	De verwerking van aanvragen en de registratie van de uitgifte van Parkeerrechten in de vorm van Parkeervergunningen en de Bezoekersregeling via een PVS en een Bezoekersregeling, zoals omschreven in het Beschrijvend document, het Programma van Eisen (PvE), de concept Overeenkomst, de standaardformulieren, eventuele nota('s) van inlichtingen, bijlagen en de Offerte van de Opdrachtnemer.
Opdrachtgever	Het college van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Veenendaal is de Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding.
Opdrachtnemer	Dit is de Inschrijver die de Opdracht gaat uitvoeren conform de Overeenkomst.
Overeenkomst	De door de Gemeente Veenendaal met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst betreffende de uitvoering van de Opdracht.

Parkeerbelasting	Een door de gemeente geheven belasting in het kader van de parkeerregulering. De belasting wordt geheven vanwege (a) het parkeren van een voertuig op een bij gemeentelijke belastingverordening te bepalen plaats, tijdstip en wijze, of (b) het verlenen van een Parkeervergunning door de gemeente voor het parkeren van het voertuig op de in die Parkeervergunning aangegeven plaats en wijze (artikel 225 van de Nederlandse Gemeentewet).
Parkeerrecht	Het onder de voorwaarde van het voldoen van Parkeerbelasting op aangifte ontstane recht om een voertuig gedurende een bepaalde of onbepaalde periode op een daarvoor bestemde locatie te parkeren.
ParkeerrechtenDatabase	Zie PrDb.
Parkeervergunning	Een door de gemeente of ander publiek orgaan op grond van een verordening toe te wijzen recht om onder voorwaarden en op specifiek aan te geven locaties te mogen parkeren. Hieronder wordt tevens een Ontheffing en een besluit ontheffingen parkeerschijfzone verstaan.
ParkeerVergunningSysteem	
(PVS)	Een softwarematige oplossing voor de aanvraag, uitgifte en het beheer van (digitale) Parkeervergunningen, inclusief een E-loket.
PrDb	ParkeerrechtenDatabase; De voorziening voor het vastleggen en ontsluiten van Parkeer- en verblijfsrechten zoals deze gehost wordt bij de RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer).
Programmatuur	Verzamelnaam voor de besturings- en toepassingsprogramma's, methoden, regels en bijbehorende documentatie, gericht op het bestuurd doen functioneren van een computer PVS, en meer in het bijzonder, de verzameling programma's die tezamen het PVS vormen.
SaaS	'Software as a Service' is online toegang (ongeacht tijd en locatie) tot een op afstand beheerde applicatie (waarbij onder andere installeren, updaten, maken van back-ups, beveiligen van de software en de data die er in opgeslagen wordt de verantwoordelijkheid is van de leverancier (in casu Opdrachtnemer). SaaS staat parallel gebruik toe van eenzelfde applicatie door een groot aantal onafhankelijke gebruikers (klanten) en een maakt nieuwe en innovatieve software mogelijk.
Updates	Veranderingen c.q. aanpassingen aan het PVS en/of Bezoekersregeling, zowel software- als hardwarematig, die erop gericht zijn om het technisch functioneren conform de specificaties, zoals overeengekomen in de Overeenkomst, te handhaven.
Upgrades	Veranderingen c.q. aanpassingen aan het PVS en/of de Bezoekersregeling, zowel software- als hardwarematig, welke de toepassingsmogelijkheden van het PVS en/of de Bezoekersregeling vereenvoudigen, uitbreiden en/of verbeteren.

Uptime	De tijd dat het PVS cq. de Bezoekersregeling (of onderdelen hiervan) beschikbaar is volgens de definitie: $\text{Uptime} = (\text{Normale bedrijfstijd} - \text{Downtime}) / \text{Normale bedrijfstijd}$.
Vergunninghouder	De natuurlijke of rechtspersoon aan wie een Parkeervergunning is verleend.
Webbased	Het kunnen benaderen van de lokale software vanuit elke computer, zonder aanvullende software te installeren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een webapplicatie. Dit is een programma dat op een webserver draait en via een webbrowser kan worden benaderd. Een webapplicatie bestaat uit één of meerdere scripts die gebruikmaken van dezelfde brongegevens op een webserver. Die brongegevens kunnen bijvoorbeeld in een database staan. Het gebruik van plug-ins is hierbij niet toegestaan. Een plug-in is een aanvulling op een computerprogramma. Plug-ins worden over het algemeen gemaakt om een programma uit te breiden of meer mogelijkheden te geven. Een plug-in heeft de host-applicatie nodig om te kunnen werken en kan niet stand alone draaien.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag, uitgesloten officiële feestdagen.

3 Beschrijving huidige situatie

De gemeente Veenendaal heeft een gereguleerd parkeerareaal van circa 3994 parkeerplaatsen.

Bestaande uit:

- 1908 incl E9 fiscale parkeerplaatsen in het centrum van Veenendaal op maaiveld
- 921 fiscale parkeerplaatsen in drie gebouwde parkeervoorzieningen; Gemeentehuis, Arie van Hensbergen en Tricotage
- 132 parkeerplaatsen in de parkeerschijfzones rond het centrum van Veenendaal
- Voetgangersgebied (autoluw) in het centrum van Veenendaal waarvan de toegang is aangeduid door middel van het bord G7 uit bijlage 1 van het RVV 1990
- 1033 vergunninghouderplaatsen (E9) in het centrum van Veenendaal

Voor de uitgifte van Parkeervergunningen en de digitale Bezoekersregeling maakt Veenendaal nu gebruik van de dienstverlening van P1.

De huidige werkwijze is dat Aanvragers via de website van P1 een Parkeervergunning kunnen aanvragen, of zich kunnen melden bij P1 via een telefoonnummer. De Ontheffing voor het voetgangersgebied wordt nu nog handmatig verwerkt in Moov, de applicatie voor de dynamische stadsafsluiting van Nedap.

Het is de bedoeling dat in de toekomst Moov de Ontheffingen voor het voetgangersgebied raadpleegt in het NPR.

4 Beschrijving van de gewenste proces

4.1 PVS

De gemeente Veenendaal streeft naar 100% digitalisering van haar statische en dynamische Parkeerrechten. Aan de zijde van de Gebruiker betreft het alle mogelijkheden om het Parkeerrecht te verkrijgen, ervan gebruik te maken of het te beëindigen. Hierbij moet worden gedacht aan:

- Digitaal aanvragen via DigiD, eIDAS (natuurlijke personen) en bijvoorbeeld E-herkenning (rechtspersonen);
 - Betalen via iDEAL of bankoverschrijving (bij facturen);
 - Mutaties doorvoeren voor wat betreft kenteken(s) die aan de Parkeervergunning(en) zijn gekoppeld;
 - Tussentijdse muteren en beëindigen van Parkeervergunningen.
8. Opdrachtgever stelt gedurende de Overeenkomst een URL beschikbaar die gebruikt moet worden als 'startpagina' voor de aanvraag van een Parkeervergunning. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar E-loket en PVS via deze URL benaderd wordt, waarbij bezoekers zo min mogelijk het gemeentelijke domein hoeven te verlaten.
 9. Indien het gemeentelijke domein toch verlaten moet worden dient Opdrachtnemer op het domein waar de bezoeker naar toe geleid wordt DNSSEC toe te passen (zie ook: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/dnssec>).
 10. Via het PVS en bijbehorende E-loket dienen tenminste de parkeerproducten die Veenendaal nu uitgeeft te kunnen worden uitgegeven. Het betreft dan alle producten zoals uitgewerkt in het volgende verordeningen en besluiten (en haar opvolgers):
 - a. Parkeerverordening Veenendaal 2017²;
 - b. Verordening parkeerbelastingen Veenendaal met bijbehorende tarieventabel³;
 - c. Uitwerkingsbesluit parkeervergunningen Veenendaal⁴
 - d. Beleidsregels ontheffingen motorvoertuigen voetgangersgebied Veenendaal⁵;
 - e. Besluit ontheffingen parkeerschijfzone (wordt nog definitief uitgewerkt).
 11. Elke (nieuwe) bewoner of bedrijf kan zelfstandig zijn Parkeerrechten digitaal regelen, binnen de kaders van de door de gemeente gestelde beleidsregels. De Parkeervergunning wordt, middels inlog, op kenteken digitaal aangevraagd, getoetst, betaald en uitgegeven. De Gebruiker is via een internetpagina zelf gerechtigd om het kenteken te wijzigen (bijvoorbeeld in het kader van een tijdelijke auto).
 12. Bedrijvenvergunningen worden geautomatiseerd getoetst in het PVS. Dit wil zeggen dat de aanvraag wordt geregistreerd in het PVS en de status daarvan (onder meer: in behandeling, afgehandeld, wacht op betaling, verleend, afgewezen) online voor Aanvrager zichtbaar is. Na verlening genereert het PVS een factuur. De factuur staat ter online⁶ betaling voor Aanvrager klaar. Na betaling zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de Aanvrager geïnformeerd wordt over de specifieke gebruiksvoorwaarden (o.a. locatie waar geparkeerd mag worden).
 13. Bij Bedrijvenvergunningen moet het mogelijk te zijn om meerdere kentekens aan één Parkeerrecht toe te kennen. Alle toegekende kentekens dienen getoetst te zijn en er mag slechts één kenteken gelijktijdig actief zijn.

² <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR604945/1>

³ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR604947/7>

⁴ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR658995/1>

⁵ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR337005/1>

⁶ Betalingen verlopen in principe altijd via de internet betaalkassa.

14. Periodiek (nu jaarlijks voor bewoners en bedrijven) 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.
15. Betalingsherinnering. Bij uitblijven van een betaling voor prolongatie is er de optie de Vergunninghouder een betalingsherinnering te sturen, tot maximaal 1 maand na aanvang van de nieuwe termijn. Een voor prolongatie klaargezette Parkeervergunning blijft een in te stellen periode na aanvang nieuwe periode klaarstaan. Na einde periode wordt de Parkeervergunning verwijderd (waarna rechthebbende opnieuw kan aanvragen).
16. In het kort moet het PVS zorgdragen voor:
 - a. Het online toetsen van de aanvraag aan beleidsregels (komt de Aanvrager in aanmerking voor een vergunning?);
 - b. Het online aanvragen van de Parkeervergunning, dit inclusief de benodigde bewijsmiddelen;
 - c. Het online betalen van de leges/tarieven via het betalingsaccount van Opdrachtgever;
 - d. Het verschaffen van inzicht in de status van de aanvraag aan Aanvrager;
 - e. Direct verstrekken van het Parkeerrecht, als aan alle voorwaarden wordt voldaan en de belasting/leges is voldaan, wordt de Parkeervergunning op kenteken automatisch verleend en kan er direct geparkeerd worden.
17. De toetsing door het PVS van de aanvraag aan het kentekenregister van het RDW, Basisregistratie Personen (BRP) en/of Beheervoorziening BurgerServiceNummer (BV BSN) en Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en de POET⁷-lijst vindt (zo veel mogelijk) geautomatiseerd plaats.
18. Na uitgifte draagt het PVS zorg voor:
 - a. Het muteren van de Parkeervergunning (bijvoorbeeld ten behoeve van wijziging kenteken);
 - b. Het batchgewijs informeren van Vergunninghouders dat tijdige betaling noodzakelijk is voor het verlengen van het parkeerproduct, waarbij de mogelijkheid wordt geboden de bijbehorende financiële transactie via het E-loket af te handelen;
 - c. Het in voorkomende gevallen eventueel op aangeven van Opdrachtgever batchgewijs verlengen van een parkeerproduct, waarbij Vergunninghouders worden geïnformeerd over de verlenging;
 - d. Beëindigen product;
 - e. Het aanmaken van correspondentie;
 - f. Registratie van de geldigheid van het Parkeerrecht in het NPR.
19. Binnen het PVS moet het mogelijk zijn om op termijn houders van een gehandicaptenparkeerkaart zich te laten registreren voor een Parkeervergunning waarmee zij ook zouden kunnen parkeren op parkeerautomaatplaatsen⁸.
20. Binnen het PVS moet het mogelijk zijn om op termijn een aparte Parkeervergunning te realiseren voor zogenaamde bedrijfsbusjes, waarmee de Vergunninghouder een bedrijfsbusje op speciaal daarvoor aangewezen parkeerplaatsen mag parkeren⁹.

4.2 Bezoekersregeling

Veenendaal wil een digitale bezoekersregeling voor bezoekers van bewoners in het betaald parkeergebied, het vergunninggebied beschikbaar stellen. De exacte vorm en uitwerking van deze bezoekersregeling is uitgewerkt in het Uitvoeringsbesluit parkeervergunningen Veenendaal.

⁷ POET = Parkeren Op Eigen Terrein. Zie onder andere bijlage 1 en 2 van het Uitvoeringsbesluit parkeervergunningen Veenendaal: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR658995/1>

⁸ Nog geen onderdeel van de huidige gemeentelijke verordeningen en besluiten.

⁹ Nog geen onderdeel van de huidige gemeentelijke verordeningen en besluiten.

21. De bewoner kan een 'Bezoekersregeling' verkrijgen met een bundel uren die gebruikt kunnen worden voor het parkeren van bezoek. Deze bundel is gekoppeld aan één bezoekersvergunning. Hierop kunnen meerdere kentekens (ook gelijktijdig) worden aan- en afgemeld. Een dergelijke bundel (mogelijk afwijkend in omvang en geldigheid) moet ook toepasbaar zijn voor bijvoorbeeld mantelzorgers of andere Gebruikers.
22. Opdrachtnemer moet een functionaliteit bieden waarbij de Gebruiker verantwoordelijk wordt voor het gebruik van haar eigen Bezoekersregeling (binnen de afgesproken kaders) doordat:
 - a. de bezoekersvergunninghouder bezoekers alleen in het gebied waar de bezoekersvergunning geldig is, via een (web)app of internetpagina met hun kenteken kan aan- en afmelden;
 - b. het aangemelde kenteken onmiddellijk na aanmelding wordt geregistreerd in de NPR voor Veenendaal en wordt verwijderd na afmelding van het kenteken;
 - c. het gebruik van de saldo's wordt gemonitord, zodat het saldo niet wordt overschreden.
 - d. het moet instelbaar zijn dat bezoekersvergunninghouders een maximum aantal uren per tijdsperiode van het saldo mogen verbruiken.
 - e. indien er meer saldo dan het vastgestelde maximale aantal uren per tijdsperiode wordt aangeschaft wordt het overschot beschikbaar gesteld in de daaropvolgende periode.
 - f. Zowel het verbruik als de eventuele jaarlijkse limiet moeten voor de Gebruiker eenvoudig inzichtelijk zijn.

Onderdeel van de regeling is dat houders van een bezoekersvergunning jaarlijks een aantal uur 'gratis' saldo binnen de bezoekersregeling kunnen ontvangen.

23. De uren boven het eventuele gratis saldo dienen bijgekocht te worden voor een minimale waarde van bijvoorbeeld € 5,00 per transactie. Blijft er van de gratis initiële uren saldo over aan het eind van het Jaar dan vervalt dit restsaldo. Bijgekocht saldo vervalt nooit.
24. Binnen de Bezoekersregeling moet het mogelijk zijn voor Opdrachtgever om meerdere doelgroepen te faciliteren. Het basissaldo kan hierbij per doelgroep verschillen, maar ook kan het tarief waarvoor een bepaalde doelgroep saldo kan bijkopen verschillen. De Bezoekersregeling moet deze uitwerkingen mogelijk maken.

4.3 Te leveren diensten PVS en Bezoekersregeling

25. Het beschikbaar stellen (SaaS), documenteren configureren, implementeren, en functioneel actueel houden van het PVS, inclusief genoemde koppelingen, in een TAP omgeving (Test (bijvoorbeeld keten-/integratietests), Acceptatie (van releases) en Productie);
26. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige inrichting van de dienstverlening, inclusief het invoeren en bijhouden van de data (niet limitatief: aantallen, tarieven, producten, formulieren, geo-informatie) binnen het PVS en de Bezoekersregeling;
27. Verzorgen ondersteuning (aan Aanvragers en aan medewerkers bij Opdrachtgever) middels een helpdesk gedurende de Overeenkomst. Deze dienstverlening omvat:
 - a. Het verwerken van (telefonische) aanvragen voor Parkeervergunningen;
 - b. Het verwerken en verantwoorden van alle voor de parkeervergunninguitgifte en Bezoekersregeling verrichte betalingen en restituties¹⁰;
 - c. Het binnen een Werkdag beantwoorden van alle vragen van medewerkers van Opdrachtgever over het gebruik van het PVS en de daarin geregistreerde object en subjectinformatie;

¹⁰ Voor restituties geldt dat voor de transactieverwerking via de bankrekening van Opdrachtgever altijd een tweede autorisatie noodzakelijk is vanuit Opdrachtgever.

- d. Het verzorgen van (fysieke) mailings, bijvoorbeeld voor prolongatie (bedrijven en bewoners overwegend per email, in geval bewoners niet (meer) beschikken over emailadres per post);
- 28. Het verzorgen van uitleg over het proces van uitgifte parkeervergunningen voor de gemeentelijke medewerkers van het KCC en het verzorgen van instructies voor gemeentelijke medewerkers of personen die namens de gemeente managementinformatie verzamelen;
- 29. Uitvoeren van alle voor de functionaliteit nodige Updates en Upgrades;
- 30. Het bieden van de mogelijkheid aan Opdrachtgever om inhoudelijk bijdrage te leveren aan/ invloed te hebben op de ontwikkeling van nieuwe functionaliteit aan het PVS.
- 31. Op het telefoonnummer voor de helpdesk van Opdrachtnemer is maximaal het tarief voor bellen naar vaste nummers binnen Nederland van toepassing.
- 32. Alle financiële transacties worden in het PVS en Bezoekersregeling vastgelegd¹¹.

¹¹ zie ook 8, Financiële administratie en geldstromen

5 Algemene eisen PVS en Bezoekersregeling

33. Het opvragen van gegevens moet altijd de meest actuele gegevens opleveren (valide en betrouwbaar resultaat).
34. De gegevensverwerking (transactie) moet volledig en correct verlopen, vanaf input door Aanvrager of medewerker tot output.
35. Het PVS en de Bezoekersregeling moeten een in de Nederlandse markt bewezen systeem zijn (proven technology – de technologie heeft zichzelf bewezen in het dagelijks gebruik) .
36. Op het PVS en de Bezoekersregeling is het tijdelijk besluit toegankelijkheid digitale overheid¹² van toepassing, dit betekent dat voldaan moet worden aan de Europese Norm 301 54 en WCAG 2.1. Door toepassing van digitoegankelijk worden websites, webapplicaties en documenten toegankelijk voor iedereen, ook voor ouderen en mensen met een permanente (bijvoorbeeld dyslexie, kleurenblind, slechthorend, slechtziend, motorisch beperkt), tijdelijke (bijvoorbeeld een gebroken pols) of situationele (bijvoorbeeld in de zon, in de trein of met een baby op de arm) functiebeperking. Zo krijgt iedereen altijd dezelfde toegang tot overheidsinformatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21#_Toetsingsinformatie).
37. HTTPS en HSTS moet worden toegepast op zowel het PVS als de Bezoekersregeling, met als doel de veilige uitwisseling van gegevens tussen een webserver (het PVS cq. de Bezoekersregeling en client (webbrowser of app). Zie ook: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/https-en-hsts>.
38. Het PVS en de Bezoekersregeling moet bij gebruik van het internet protocol zowel IPv6 als IPv4 toepassen in de communicatie (dual stack) om de toegankelijkheid voor alle internetgebruikers te garanderen.
39. Het PVS en de Bezoekersregeling moeten worden ondersteund door een in Nederland actieve serviceorganisatie met in het contact met Opdrachtgever Nederlands sprekende medewerkers.
40. Er moet worden voldaan aan de eisen van de archiefwet en de AVG voor het bewaren van documenten. Waar nodig wordt dataminimalisatie toegepast.
41. De volledige interface voor Gebruikers van alle componenten in de geboden oplossing maken gebruik van tenminste de Nederlandse en Engelse taal. In elke stap van het gebruikersproces (elk beeldscherm) moet de mogelijkheid aanwezig zijn om de gewenste taal te kiezen. De eenmaal gekozen taal wordt in het actieve scherm alsmede de daaropvolgende schermen getoond, totdat een nieuwe taalkeuze wordt gemaakt. In alle gevallen moet de getoonde taal grammaticaal correct en zonder spelfouten te zijn.
42. Documentatie en eventueel trainingsmateriaal voor zowel het PVS als de Bezoekersregeling moet volledig Nederlandstalig te zijn.
43. Het PVS en de Bezoekersregeling moet modulair van opzet zijn, zodat modules (zoals de uitgifte van andere producten) naar keuze kunnen worden aangeschaft en middels open en/of standaard interfaces eenvoudig kunnen worden toegevoegd. Specifieke softwarematige maatwerkoplossingen moeten tot een minimum beperkt blijven en zich beperken tot fine-tuning. Het functioneren van specifieke softwarematige maatwerkoplossingen moet gegarandeerd worden bij mogelijke toekomstige software Updates.
44. Het PVS en de Bezoekersregeling wordt geïmplementeerd op basis van het per 2023 geldende parkeerbeleid op het gebied van regelgeving, werking en tariefstructuren, zoals verwoord in de in 2023 geldende verordening, regulering en uitvoeringsbesluiten¹³. Voor de inschrijving kan Opdrachtnemer als uitgangspunt het huidige beleid nemen, Mogelijk dat de daadwerkelijke instellingen in 2023 geüpdatet zijn en beperkte aanpassingen hebben plaatsgevonden. Opdrachtgever verstrekt gedurende de implementatiefase de definitieve configuratie.

¹² <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-141.html>

¹³ Parkeerverordening zie voetnoot 2.

45. De implementatiefase tot livegang (het moment waarop daadwerkelijk Parkeervergunningen via het PVS kunnen worden aangevraagd en gebruik gemaakt kan worden van de Bezoekersregeling) duurt maximaal 3 kalendermaanden.
46. Opdrachtnemer levert in en/of voor de implementatiefase minstens de volgende documentatie op:
 - a. Disaster recovery plan (inclusief time to repair / time to rebuild)
 - b. Testplan
 - c. Technische documentatie (hoe is het product geïnstalleerd, waar, enz.)
47. Elke verandering zal in de productieomgeving op basis van (te scheiden) datum en tijdstip kunnen worden aangepast in overeenstemming met de definitieve Service Level Agreement (SLA).
48. Opdrachtnemer moet rekening houden met minimaal 1 keer per jaar een ingrijpende wijziging in regulering en uitwerkingsbesluiten, veelal uitbreidingen van het reguleringsgebied en/of beleidswijzigingen.
49. Opdrachtnemer moet op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 48 uur op Werkdagen wijzigingen¹⁴ kunnen doorvoeren.
50. Binnen het PVS en de Bezoekersregeling moet het mogelijk zijn om maatwerk-producten (Parkeerrechten) uit te geven, waarbij handmatig afgeweken kan worden van het beleid. Dit op basis van een rechtenstructuur. Afwijkingen moeten 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; dan moet de afwijking van het beleid opgeheven worden.
51. Door de Opdrachtnemer moet een vaste contactpersoon (en vervanger) worden aangesteld voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon (en vervanger) aan.

5.1 Communicatie richting burgers

Voor zover het noodzakelijk is om correspondentie per post te verzenden zal Opdrachtnemer eigen briefpapier en enveloppen gebruiken.

52. Bij alle communicatie richting Gebruikers (via alle mogelijke kanalen) geeft Opdrachtnemer duidelijk aan in opdracht van Opdrachtgever te werken. Het is toegestaan om in het kader van de Opdracht sjablonen met digitale logo's conform huisstijl van de Opdrachtgever te ontwerpen en toe te passen na schriftelijk akkoord door Opdrachtgever op de proefdrukken hiervan.
53. Voor digitale communicatie wordt gebruik gemaakt van ODF bestanden, dat wil zeggen dat het PVS ODF volledig ondersteunt (zie ook: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/odf>).
54. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle correspondentie adequaat wordt bewaard in het kader van de Wet open overheid (Woo) en ten behoeve van dossiervorming bij bezwaar- en beroepszaken.

5.2 Technische eisen algemeen

55. De Opdrachtnemer zorgt voor een gescheiden Test-, Acceptatie- en Productieomgeving (TAP). Alle software moet de gehele TAP- procedure doorlopen.
56. Alle licentie-, installatie-, implementatie- en overige kosten voor het inrichten van de TAP- omgeving maken deel uit van uw aanbieding en de Overeenkomst.

¹⁴ Met wijzigingen worden hier kleine wijzigingen bedoeld die maximaal enkele uren werk met zich mee brengen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen hierover in redelijkheid afspraken met elkaar maken.

57. De beheer- en gebruikersinterface van het PVS en de Bezoekersregeling is Webbased, conformeert zich aan de Forum Standaardisatie zoals ingesteld door de Nederlandse overheid¹⁵ en moet toegankelijk zijn via mobiele devices en middels veelgebruikte webbrowsers, minimaal Chrome, Safari, Samsung Internet, Firefox en Edge (Chromium-browser), gebaseerd op de meest up-to-date versie van deze webbrowsers gedurende de Overeenkomst. Echter, Opdrachtnemer moet er ook rekening mee houden dat Gebruikers niet altijd gebruik maken van de 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 PVS te kunnen werken.
58. Voor gegevensuitwisseling met basisregistraties en andere systemen wordt gebruik gemaakt van StUF. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle voor de werking van de software benodigde gegevensuitwisseling met andere gemeentelijke basisregistratiesystemen volgens deze standaard werkt.
59. Gegevensuitwisseling is nodig met de systemen die staan beschreven in de integratiearchitectuur parkeerketen (zie paragraaf 1.5). Actuele technische specificaties van de interfaces en gehanteerde definities worden (op verzoek) ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.
60. Het PVS en de Bezoekersregeling kan alle diakriten correct weergeven en verwerken.
61. Het PVS en de Bezoekersregeling controleert tijdens het invoeren van velden op verplichte informatie.
62. Opdrachtgever werkt met een centrale ParkeerrechtenDatabase (PrDb). Dit betreft het Nationaal Parkeer Register (NPR), Opdrachtnemer draagt zorg voor een koppeling met het NPR.
63. Een kenteken waaraan een Parkeerrecht of een Ontheffing is toegekend, wordt real-time (in principe binnen 10 seconden) opgenomen in de PrDb. Hierdoor kan de parkeerhandhaving nagaan of voor het betreffende kenteken een geldig Parkeerrecht is uitgegeven en wordt het mogelijk om met een Ontheffing het voetgangersgebied in en uit te rijden.
64. Bij aanmelding wordt de sector/zone waarin de Parkeervergunning of Bezoekersvergunning geldig is, gemeld.
65. Indien vertraging optreedt bij verzending van een Parkeerrecht naar de PrDb en de vertraging duurt langer dan 5 minuten dan wordt er automatisch een push mail/sms bericht naar een nader op te geven adres gestuurd, gevolgd door een automatisch bericht als de vertraging weer verholpen is en alle rechten correct aankomen.
66. Opdrachtnemer zorgt voor een logging van alle – onder de Opdracht - aan de PrDb aangeboden Parkeerrechten met inhoud en tijdstip van aanbieden van het betreffende Parkeerrecht en de terugmelding (bevestiging) vanuit de PrDb. Opdrachtgever krijgt toegang tot deze logbestanden.

5.3 Eisen ten aanzien van Webservices en Webbased

67. Het E-loket en de Bezoekersregeling moeten geschikt zijn voor gebruik en schaalbaar ingericht kunnen worden op mobiele apparaten zoals een tablet of smartphone naast de toegang op een computer.
68. Het E-loket en de Bezoekersregeling worden aangepast aan de look en feel van de gemeente Veenendaal (conform de huisstijl van de gemeente; zie de gemeentelijke website en lettertype Arial), zodat het vanuit de Gebruiker gezien een geïntegreerd onderdeel is van de gemeentelijke website.
69. Het E-loket en de Bezoekersregeling voldoen aan WCAG 2.1 richtlijnen¹⁶, niveau AA.

¹⁵ <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/webrichtlijnen>

¹⁶ Web Content Accessibility Guidelines, voor wat betreft de componenten digitale dienstverlening en betalen; <https://www.digitoegankelijk.nl/>

70. De Gebruiker heeft alleen een browser dan wel App (minimaal Android, IOS en Windows) nodig om de geleverde applicatie te kunnen benaderen en gebruiken. Dit geldt dus niet alleen voor de PVS maar ook voor de beheertools.
71. Opdrachtnemer moet een stapsgewijze instructie aanleveren voor de Gebruikers om de app/webapp te kunnen gebruiken. In het geval van een webapp moet er minimaal aandacht zijn op welke wijze een icoontje leidend naar de webapplicatie op het startscherm van een device (minimaal IOS, Android en Windows) geplaatst kan worden.

6 Onderdeel 1 - Eisen aan het PVS

6.1 Gegevensuitwisseling

Opdrachtgever stelt gedurende de Overeenkomst, ten behoeve van de toetsing van het recht op een Parkeervergunning de volgende gegevens beschikbaar:

- Een adressenbestand van woningen en niet-woningen die niet in aanmerking komen voor een Parkeervergunning en of Bezoekersregeling (de POET-lijst).
 - De benodigde toestemmingen om via GBA-V dan wel BRP en/of BV BSN bevestigingen te verrichten teneinde het opgegeven woonadres/bedrijfsadres te verifiëren, inclusief afnemersindicatie;
72. Het systeem van de Opdrachtnemer maakt gebruik van DigiD, eIDAS en E-Herkenning om de Aanvrager te identificeren. Het systeem van Opdrachtnemer voert de volgende controles uit:
- a. voldoet Aanvrager aan de voorwaarden voor verkrijging van een Parkeervergunning;
 - b. juistheid van de gegevens die door de Aanvrager zijn ingediend (via BRP en/of BV BSN, KvK/NHR);
 - c. is er reeds een Bezoekersvergunning afgegeven op het betreffende vestigings- of woonadres.
73. De in het PVS geregistreerde gegevens moeten actueel zijn en dienen uit de bronregistratie te worden overgenomen. Het PVS faciliteert een actieve en actuele check en proactief wijzigen van gegevens door de Opdrachtgever.
74. Vanuit het PVS moet Opdrachtnemer diverse datasets leveren aan afnemende systemen, zoals (wijzigingen in) Parkeerrechten¹⁷ aan de PrDb.
75. Periodiek, te weten minimaal eens per week voor woonadressen en eens per maand voor bedrijven en instellingen, controleert Opdrachtnemer of de actieve Parkeervergunningen nog rechtmatig verstrekt zijn. Indien dit niet het geval is wordt de vergunning beëindigd en ontvangt de Opdrachtgever hiervan bericht. Hieronder valt ook het signaleren van verhuizingen (zie ook eis 128).

6.2 Frontoffice

76. Gebruikers melden zich aan in het E-loket door middel van bijvoorbeeld E-herkenning (bedrijven) en geautoriseerde digitale identificatiemethoden voor toegang tot dienstverlening in het BSN-domein, zoals DigiD of eIDAS (particulieren).
77. Als aan de voorwaarden voor inloggen voldaan wordt moet het PVS de eerste keer vragen om een e-mailadres. Het e-mailadres moet door Opdrachtnemer kunnen worden gecontroleerd. Na toevoeging van de relevante persoonsgegevens uit het BRP en/of BV BSN kan de Gebruiker producten bestellen.
78. Ten behoeve van specifieke doelgroepen – denk bijvoorbeeld aan Aanvragers die niet over een DigiD of e-Herkenning (kunnen) beschikken - moet het PVS ook een open aanmelding kunnen verwerken en de Aanvrager kunnen voorzien van een mailbericht met een persoonlijke toegangscode te genereren door het PVS. Doel hiervan is dat ook deze specifieke doelgroepen real-time producten kunnen afnemen. Wel moeten deze aanvragen achteraf kunnen worden gecontroleerd.

¹⁷ Het betreft hier alle parkeerrechten: verleende Parkeervergunningen, RVV ontheffingen en digitale Bezoekersregelingen

79. Het E-loket is gebruiksvriendelijk en nuttig¹⁸. Met gebruiksvriendelijkheid bedoelen we in hoeverre de user interface gemakkelijk te begrijpen en bruikbaar is. De uitwerking van gebruiksvriendelijkheid is meervoudig en draait om:
 - a. Intuïtief: Hoe gemakkelijk is het voor Gebruikers om de taken uit te voeren de eerste keer dat ze de user interface gebruiken?
 - b. Efficiëntie: Zodra Gebruikers de user interface kennen, hoe snel kunnen ze taken uitvoeren?
 - c. Herkenbaarheid: Wanneer Gebruikers terugkeren naar de user interface na een periode van niet gebruik, hoe gemakkelijk kunnen ze de vaardigheid weer oppakken?
 - d. Fouten: Hoeveel fouten worden door Gebruikers van de user interface gemaakt, hoe ernstig zijn deze fouten, en hoe gemakkelijk kunnen deze fouten voorkomen worden?
 - e. Tevredenheid: Hoe prettig is het om de user interface te gebruiken?
80. Met nuttig bedoelen we in hoeverre de user interface de mogelijkheden biedt die de Gebruiker nodig heeft.
81. Bij de aanvraag van een parkeerproduct moet het mogelijk zijn voor de Aanvrager om documenten te kunnen toevoegen/uploaden¹⁹. Deze functionaliteit moet per product aan te passen zijn.
82. Het E-loket moet voor Gebruikers de mogelijkheid bieden producten toe te voegen, te wijzigen en te beëindigen²⁰.
83. Het PVS moet in de initiële vulling en configuratie zoveel mogelijk tegemoetkomen aan de eisen van de Gebruikers inzake wijze van benaderen en aanspreken van de Gebruiker.
84. Ter ondersteuning van tijdelijke situaties moet het voor de Vergunninghouder mogelijk zijn bij vergunningen een kenteken tijdelijk te vervangen (ook zonder houderschapscontrole), met een op te geven begindatum en einddatum, waarbij mogelijk een restrictie geldt op de lengte van de periode en het aantal keer per jaar dat van deze mogelijkheid gebruik gemaakt kan worden. Deze restricties zijn per vergunning type in te stellen door of op verzoek van de Opdrachtgever.
85. Het E-loket is in staat om de aanvraag van een Parkeervergunning real-time te toetsen en te verlenen conform de regelgeving vastgelegd in de Parkeerverordening en het Uitwerkingsbesluit parkeervergunningen Veenendaal. Dit impliceert automatische²¹ verlening van het parkeerproduct op basis van de ingeregelde rekenregels en criteria (beschrijving beslisboom op basis van het vigerende aanwijzingsbesluit²² en uitwerkingsbesluit) incl. correspondentie en registratie. Bij een afwijzing dient er automatisch een afwijzing te worden gegenereerd, maar dient de correspondentie van deze automatische afwijzing niet zonder tussenkomst van de mens te worden verzonden aan de aanvrager, waardoor er een mogelijkheid ontstaat om te toetsen of gebruik gemaakt zou moeten worden van een hardheidsclausule of dat afgeweken moet worden van de vastgestelde regels. Als wordt afgeweken van de vastgestelde regels dient dit te allen tijde pas na overleg met Opdrachtgever te worden uitgevoerd.
86. Het E-loket biedt de mogelijkheid om de status te zien van het product met minimaal het onderscheid tussen aangevraagd, geweigerd, wachtlijst (inclusief positie op de wachtlijst), ingetrokken en verleend.
87. Het E-loket biedt de mogelijkheid om de verleende actieve parkeerproducten te zien inclusief de mogelijke acties die voor deze producten kunnen worden uitgevoerd.
88. Het E-loket biedt aan de Gebruiker de mogelijkheid om kentekenwijzigingen door te voeren. Daarbij moet het mogelijk zijn een wijziging door te voeren die ofwel direct actief zijn of in de toekomst actief worden. Het aantal kentekenwijzigingen is per jaar te maximaliseren.

¹⁸ Zie ook: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

¹⁹ Minimaal moeten de extensies .png, .jpg en .pdf worden geaccepteerd

²⁰ Bij beëindigen moet wel bevestigd worden door de Gebruiker dat de beëindiging correct is

²¹ Automatisch in de zin van: zonder tussenkomst van de mens

²² Zie voor het Aanwijzingsbesluit parkeren Veenendaal: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR658981/1>

89. De Gebruiker krijgt een bericht ter bevestiging op het door hem opgegeven e-mailadres wanneer de status van (één van) zijn product(en) is gewijzigd.
90. Als van een parkeerproductsoort het maximumaantal is uitgegeven, dan wordt iedere volgende aanvraag automatisch met datum van aanmelding op een wachtlijst geplaatst. Dit wordt direct terug gemeld aan de Aanvrager. Wijzigingen in de positie op de wachtlijst worden direct verwerkt en zijn inzichtelijk voor de Aanvrager.
91. Bij inloggen krijgt een Aanvrager alle beschikbare vergunningen te zien, maar Aanvrager kan alleen die vergunningen aanvragen waarop de Aanvrager in principe recht kan hebben. Voor de overige beschikbare vergunningen wordt Aanvrager verwezen naar de website van Opdrachtgever, alwaar meer informatie wordt weergegeven over deze vergunningen en een minder laagdrempelige mogelijkheid wordt geboden om op andere wijze toch deze vergunningen aan te vragen²³.
92. Indien een Parkeervergunning is gekozen waarop de Aanvrager in principe recht kan hebben, ontvangt de Aanvrager, na betaling, digitaal een toekenningsbesluit. Indien een Parkeervergunning niet kan worden toegekend, ontvangt de Aanvrager digitaal een gemotiveerd afwijzingsbesluit (op basis waarvan aanvrager bezwaar kan indienen bij de gemeente).
93. Een zakelijke klant kan zowel een factuuradres als een vestigingsadres aangeven, waarbij het vestigingsadres leidend is voor de bepaling van het Parkeerrecht.
94. Bij de aanvraag van een Parkeervergunning kan de ingangsdatum worden gekozen (default: per direct). Een latere ingangsdatum dan per direct heeft geen effect op het betalingsmoment. De betaling wordt bij aanvraag voldaan.
95. Het moet mogelijk zijn om bij specifieke type parkeerproducten ook de einddatum vrij instelbaar te maken.
96. Als een transactie in het PVS, inclusief betaling, niet binnen 45 minuten wordt afgerond, dan zal de informatie gerelateerd aan deze transactie worden verwijderd uit het PVS en ontvangt Aanvrager een bericht hierover.
97. Voor vergunningen waarvoor de betaling separaat verloopt en de registratie ervan langere tijd na starten van de aanvraag plaatsvindt (Bedrijvenvergunningen) blijft de transactie openstaan tot het moment dat deze door de backofficemedewerker afgebroken, dan wel voltooid wordt.
98. Het PVS zorgt voor een automatische statuswijziging van een Parkeervergunning op basis van betaalfunctionaliteit (geldig/niet geldig).
99. Voor Ontheffingen en ontheffingen parkeerschijfzone geldt dat betaling van leges noodzakelijk is, ongeacht de te nemen beslissing op de aanvraag. Bij een afwijzing van de aanvraag wordt in principe geen restitutie verleend.
100. Binnen het PVS heeft Opdrachtgever inzicht in internetbetalingen en gevolgen voor vergunningstatus.
101. Betaling is minimaal mogelijk middels iDeal betaalfunctionaliteit, gebruik makend van de internet betaalkassa van Opdrachtgever en bankoverschrijvingen in geval van een factuur.
102. Het PVS kan omgaan met meerdere kentekens per Vergunninghouder (zie ook paragraaf 6.4).
103. De gebruikersinterface biedt functionaliteit waarmee Opdrachtgever ook zelf kan inregelen welke criteria gelden en welke vragen (FAQ) en antwoorden worden weergegeven.

²³ Deze mogelijkheid moet geboden worden conform de Algemene wet bestuursrecht, zodat een bestuursorgaan een formele beslissing op een aanvraag kan nemen en de aanvrager de mogelijkheid krijgt om tegen deze beslissing in beroep te gaan. Als een product fysiek niet aangevraagd kan worden door een burger wordt in principe door de overheid een impliciete beslissing genomen zonder dat er een mogelijkheid tot beroep tegen die beslissing wordt geboden.

6.2.1 Telefonische frontoffice (publieksondersteuning)

104. Naast het E-loket biedt Opdrachtnemer ook de mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen om Parkeervergunningen aan te vragen of om vragen te stellen over de verlening van Parkeervergunningen. Bij het inloggen via DigiD, eIDAS of eHerkenning wordt deze mogelijkheid ook weergegeven.
105. Dit Nederlandse telefoonnummer is gedurende reguleringstijden van het betaald parkeren bereikbaar waarbij de kosten voor het gebruik overeenkomen met het lokale beltarief (zonder opslag van kosten).
106. Opdrachtnemer biedt via deze telefonische frontoffice burgers informatie over de verlening van Parkeervergunningen en biedt een mogelijkheid aan om telefonisch de aanvraag van een Parkeervergunning te starten.
107. Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige identificatie van de Aanvrager als deze telefonisch een Parkeervergunning aanvraagt.

6.3 Eisen ten aanzien van algemene functionaliteit PVS

108. Het PVS biedt de mogelijkheid om correspondentie zowel als (papieren) brief als middels e-mail uitvoer te verzorgen.
109. Het PVS biedt de mogelijkheid om gegenereerde correspondentie te bewaren en te archiveren ongeacht de wijze waarop deze correspondentie verzonden is.
110. Het is mogelijk om Parkeervergunningen te verstrekken op kentekens die niet op naam van de Aanvrager staan of op buitenlandse kentekens. Houderschapscontrole vindt plaats door verplicht uploaden van bewijs. Dit kan achteraf - steekproefsgewijs of altijd – door Opdrachtnemer – of indien gewenst ook door Opdrachtgever bij een rechtmatigheidscontrole - op juistheid worden gecontroleerd. De intensiteit van de controles wordt door Opdrachtgever bepaald, bij steekproefsgewijze controle genereert het PVS willekeurig te controleren vergunningen.
111. Het PVS biedt een module voor het geografisch en administratief bijhouden van parkeerzones en –tarieven.
112. Uitzonderingen die gemaakt worden door Opdrachtgever (bijvoorbeeld bij toepassing van een hardheidsclausule) mogen het PVS niet vervuilen. Na besluitvorming is er geen sprake meer van een uitzondering (zie ook eis 50). Opdrachtgever kan zelf per uitzonderingssituatie kiezen of de uitzondering wel of niet periodiek is en of deze persoons-, bedrijfs- of adresgebonden is.
113. Alle verwijderde records/documenten kunnen tot 45 dagen na verwijdering worden teruggehaald en teruggezet.
114. In het PVS is de historie van uitgevoerde mutaties raadpleegbaar door daartoe geautoriseerde medewerkers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
115. De voorgestelde oplossing is volledig Nederlandstalig en Engelstalig, waarbij uitgegaan moet worden van taalniveau B1²⁴. Dit geldt voor schermen en helpteksten. Documentatie en trainingsmateriaal mag enkel Nederlandstalig zijn.
116. Bij een eventuele (tussentijdse) ontbinding van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan dataconversie ten behoeve van een nieuw PVS en werkzaamheden in dit kader vallen onder de hiervoor op te geven vergoeding in het Prijsformulier.
117. Een toegekende Parkeervergunning wordt geregistreerd op datum en afgiftetijdstip (uren, minuten).
118. Inrichting van de vergunningadministratie, incl. de tarieven, is conform de vigerende Parkeerverordening, Verordening Parkeerbelastingen en de nadere voorschriften van de gemeente. Zie voor de besluiten van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Veenendaal inzake nadere regels omtrent parkeren de voetnoten 4 en 5.

²⁴ Zie ook: <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/aanbevolen-richtlijnen/taalniveau-b1>

119. De Backoffice biedt de mogelijkheid de regelgeving vast te leggen en te beheren, zodat het PVS geautomatiseerd kan beslissen op aanvragen. Het PVS controleert tijdens het invoeren een aantal gegevens en signaleert mogelijke conflicten met toekenningregels. De beslis - en bedrijfsregels (validatieregels) worden door de Opdrachtgever aangeleverd en ondersteunen zoveel mogelijk de invoercontrole.
120. De Backoffice bevat rekenfunctionaliteit om mutaties in bedragen als gevolg van restitutie of andere redenen te kunnen bepalen.
121. Als om technische redenen (of anderszins) controle op de rechtsgeldigheid (BRP/RDW) niet heeft plaatsgevonden, dan moet de aanvraag wel afgehandeld worden (inclusief betalen), maar wordt de aanvraag automatisch om de zoveel tijd aangeboden aan de stagnerende systemen. De Aanvrager krijgt een bericht dat zijn aanvraag voorlopig is toegekend. Zodra de checks succesvol hebben plaatsgevonden wordt het definitieve bevestigingsbericht verstuurd. Als niet aan de voorwaarden wordt voldaan, dan zal een gemotiveerde afwijzing, incl. restitutie, plaatsvinden.
122. Als een offline check na diverse pogingen nog niet tot een besluit geleid heeft dan moet er een alert gegenereerd worden ter afhandeling door Opdrachtnemer en indien een beslissing door Opdrachtgever genomen moet worden wordt Opdrachtgever via een nader op te geven emailadres of takenlijst hierom verzocht.
123. Het PVS moet ermee kunnen omgaan dat op één adres zowel een inwoner gehuisvest, als een bedrijf gevestigd kan zijn.
124. De Backoffice biedt de mogelijkheid om bij niet betaling of wanneer aan andere voorwaarden niet voldaan is (bij toetsing) de Parkeervergunning te beëindigen.
125. De Backoffice biedt de mogelijkheid om een wachtlijst te kunnen inrichten per product (zie ook eis 90).
126. De Backoffice biedt de mogelijkheid om een wachtlijst te kunnen inrichten bij een zone of gebied.
127. De Backoffice biedt de mogelijkheid aan medewerkers en aan Opdrachtgever om achteraf te kunnen toetsen op verlening van de producten conform de gestelde voorwaarden: o.a. betaling en bijvoegen (upload) van relevante bewijsstukken.
128. Als gevolg van de koppeling met het BRP en/of BV BSN of via een andere legitieme wijze detecteert het PVS automatisch, zonder menselijke tussenkomst, verhuizingen naar buiten Veenendaal, naar een andere zone binnen Veenendaal, naar een adres buiten het gereguleerde gebied of een situatie van overlijden. In deze gevallen kan het betrokken Parkeerrecht direct worden beëindigd, of wordt een – door Opdrachtgever vast te stellen - overgangstermijn aangeboden. Dergelijke situaties leiden tot een melding in de Backoffice, waarna Vergunninghouder of direct betrokkene hiervan direct op de hoogte gesteld kan worden per brief/email.
129. Binnen het PVS wordt een restitutieregeling geïmplementeerd conform de gemeentelijke besluiten en verordeningen. Opdrachtgever kan deze regeling laten aanpassen als de geldende besluiten gewijzigd worden.
130. Bij opzegging ontvangt de Aanvrager/Vergunninghouder een beëindigingsbesluit en - als het bedrag boven een in te stellen minimum uitkomt - kan restitutie plaatsvinden van het resterende vergunningbedrag gerelateerd aan de nog niet verstreken periode. Het PVS kan de hoogte van het restitutiebedrag berekenen en een melding automatisch aanmaken voor het restitueren naar de door de Vergunninghouder opgegeven bankrekening.
131. Bij vergunningen die automatisch verlengen ontvangt de Gebruiker een digitale factuur met verschillende betalingsopties. De betaling kan direct plaatsvinden via de internet betaalkassa (iDEAL) en bankoverschrijvingen.
132. Bij automatische verlenging ontvangt de Vergunninghouder tijdig een verzoek tot verlenging met betaalbaarheid. Wanneer er voor het verstrijken van de termijn waarbinnen betaald moet worden geen betaling heeft plaatsgevonden dan zal de Parkeervergunning worden

- beëindigd en het bijbehorende kenteken zal uit de PrDb worden verwijderd. Hiervan zal via e-mail melding wordt gedaan aan de Vergunninghouder.
133. Een Parkeervergunning die is beëindigd omdat betaling uitbleef, blijft een instelbare periode (bijv 14 dagen) in het PVS bestaan, zodat bij latere betaling de Parkeervergunning geactiveerd kan worden zonder dat een nieuwe aanvraag nodig is.
 134. Batchgewijze mailingen moeten kunnen worden verstuurd naar Vergunninghouders, waarbij op verzoek van Opdrachtgever vrij instelbare filters kunnen worden toegepast.
 135. Het PVS bevat door Opdrachtgever aangeleverde of goedgekeurde templates voor elke voorkomende mailing.
 136. Het PVS biedt de mogelijkheid om per type Parkeervergunning alle (bijna) aflopende vergunningen in 1 batch te kunnen verlengen inclusief bijbehorende financiële transacties.
 137. Een geautoriseerde medewerker van Opdrachtgever kan voor alle parkeerproducten de relevante informatie inzien en ook statusinformatie over lopende aanvragen bekijken.
 138. Een medewerker met de juiste autorisatie kan handmatig wijzigingen aanbrengen, bijvoorbeeld in het geval van foutieve invoer.
 139. Alle communicatie met de klant moet door de Opdrachtgever worden goedgekeurd (op basis van standaards). Communicatie verloopt op basis van de huisstijl van de gemeente.

6.4 Eisen per type Parkeervergunning

140. Vergunningen worden in principe verstrekt op kenteken, behalve de Bezoekersvergunning, maar het PVS moet de mogelijkheid bieden voor bepaalde doelgroepen om ook een Parkeervergunning te verlenen zonder kenteken, bijvoorbeeld vergunningen op naam (middels aanvullende uitgifte van een pas of vignet).
141. Per type Parkeervergunning moet in ieder geval aangegeven/uitgevoerd/berekend kunnen worden:
 - a. De ingangsdatum vanaf welk moment de Parkeervergunning kan worden aangevraagd;
 - b. De einddatum tot welk moment de Parkeervergunning kan worden aangevraagd;
 - c. Wie recht heeft op een Parkeervergunning van dit type;
 - d. Of, en zo ja welke, bewijsdocumenten aangeleverd moeten worden;
 - e. Voor welke gebieden en/of zones de Parkeervergunning geldig is;
 - f. Of er sprake is van automatische verlenging en, zo ja, per welke datum en voor welke periode;
 - g. Of er sprake is van een vaste begin- en einddatum of dat een begindatum kan worden aangegeven, waarna de einddatum automatisch bepaald wordt of dat begin- en einddatum vrij kunnen worden ingegeven;
 - h. Of, en zo ja welke opzegtermijn er wordt toegepast
 - i. Of een Parkeervergunning door de Vergunninghouder kan worden beëindigd
 - j. Of er sprake is van restitutie bij opzegging en, zo ja, volgens welke formule;
 - k. Wat het maximumaantal vergunningen is dat van dit type op een adres of per klant kan worden uitgegeven. Bij de aanvraag van meer dan 2 Parkeervergunningen op 1 huisadres moet het PVS een melding geven in verband met mogelijk misbruik;
 - l. Wat het maximumaantal kentekens is wat mag worden opgegeven, alle toegekende kentekens van de bewoners moeten getoetst zijn;
 - m. Wat het maximumaantal kentekens is dat gelijktijdig actief mag zijn;
 - n. Wat het maximumaantal vergunningen is dat van dit type kan worden uitgegeven;
 - o. Of een vignet is gekoppeld aan de Parkeervergunning en zo ja met welke eigenschappen (nummer, borgbetaling en restitutie)
 - p. Dat er voor dat type Parkeervergunning een wachtlijst wordt aangelegd;
 - q. Dat er een vervolgacties moet worden gegenereerd in de vorm van een mailbericht om andere (binnen de organisatie van Opdrachtnemer of interne gemeentelijke) betrokkenen

- te informeren. Denk hierbij aan verificatie van ge-uploade documenten, een schouw op locatie of het plaatsen van borden behorende bij een aanvraag voor een vergunning.
142. De Backoffice bevat een tarievenmatrix (tarieven en leges) waarin per vergunningtype is vastgelegd wat de prijs is van aanvragen, van verlengen en van het doorvoeren van mutaties op de vergunningen.
 143. De Backoffice biedt de mogelijkheid om bij de inrichting van een type Parkeervergunning te kunnen switchen van een real-time verlening van het product naar niet real-time te verlenen product en omgekeerd. Bij real-time verlening van het product kan de eventuele nadere toetsing achteraf plaatsvinden, bij niet real-time verlening vindt de nadere toetsing voor verlening plaats.

6.5 Eisen ten aanzien van dataconversie

Het actuele bestand van Parkeervergunningen en -onthefingen welke binnen het huidige PVS wordt bijgehouden moet op moment van in productie name (IPN) van het PVS geconverteerd worden naar het PVS.

144. Opdrachtnemer levert binnen 2 weken na opdrachtverlening een definitief conversieplan aan, op basis van het bij de offerte aangeleverde concept conversieplan, verrijkt met verkregen informatie en onderzoek na gunning. Dit conversieplan vereist de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever voordat overgegaan mag worden tot conversie en dataschoning.
145. Opdrachtnemer verzorgt volledige conversie en dataschoning.
146. De conversie betreft minimaal de periode van het lopende jaar waarin de conversie plaatsvindt en ca. 36 maanden voorafgaand aan deze periode, waarbij voor beëindigde Parkeerrechten geen financiële records en beschikkingen hoeven te worden gemigreerd.
147. De Opdrachtnemer zal bijdragen aan het zo adequaat mogelijk omzetten van de gegevens van bestaande Vergunninghouders naar het nieuwe PVS. Bij aanvang van het traject zal daarbij een nauwkeurige planning worden gemaakt, incl. een inschatting van de benodigde capaciteit vanuit de gemeentelijke organisatie.

7 Onderdeel 2 - Eisen aan de Bezoekersregeling

Om Bezoekersregeling is de uitwerking van de Bezoekersvergunning. Deze wordt via het PVS aangevraagd.

148. Om gebruik te kunnen maken van de Bezoekersregeling meldt de inwoner zich op de standaardwijze bij het E-loket en vraagt daar een Bezoekersvergunning aan. Hier vindt een check plaats of bij het genoemde adres een Bezoekersregeling hoort en, zo ja, voor welk gebied. Per adres kan slechts één Bezoekersvergunning worden afgesloten.
149. Indien een Bezoekersvergunning is verleend, ontvangt de Aanvrager inloggegevens voor een (web)app waarmee de gevraagde functionaliteit gerealiseerd wordt.
150. Een houder van een Bezoekersvergunning krijgt de mogelijkheid om nieuwe inloggegevens te (laten) genereren indien hij dit wenst.
151. Opdrachtnemer verzorgt de uitgifte en registratie van het saldo parkeeruren dat aan de Bezoekersvergunning gekoppeld is.
152. Binnen de Bezoekersregeling kan Opdrachtgever bepalen dat houders van de Bezoekersvergunning periodiek (vrij instelbaar door Opdrachtgever²⁵) een basissaldo uren ontvangen (tegen 0-tarief). Deze uren worden altijd eerst verbruikt voor eventueel bijgekocht saldo. Eventueel overblijvend saldo van dit basissaldo vervalt automatisch aan het eind van de periode waarover het saldo wordt verstrekt.
153. De houdbaarheid van het eventueel bijgekochte saldo is onbeperkt, de houder van een Bezoekersvergunning kan het saldo binnen de (web)app verhogen door saldo bij te kopen (als Opdrachtgever deze mogelijkheid biedt aan houders van Bezoekersvergunningen), waarbij de hoogte van het maximale saldo door Opdrachtgever gelimiteerd kan worden.
154. Indien de Bezoekersvergunning beëindigd wordt moet het eventueel niet verbruikte bijgekochte saldo (dus niet het basissaldo met 0-tarief) gerestitueerd worden door Opdrachtnemer (via mandatering door Opdrachtgever vanuit de bankrekening van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever ook autorisatie dient te verlenen), op eerste verzoek van de Bezoekersvergunninghouder, waarbij Bezoekersvergunninghouder aangeeft naar welk bankrekeningnummer gerestitueerd mag worden.
155. Opdrachtgever bepaalt per doelgroep (zie par. 7.1) wat het basissaldo is en wat het tarief is waarvoor Bezoekersvergunninghouders binnen een specifieke doelgroep saldo kunnen bijkopen.
156. Bijkopen van saldo vindt plaats via de Bezoekersregeling (webapp of app) en de daaraan verbonden gemeentelijke internet betaalkassa (iDEAL). Er kunnen minimaal 4 verschillende tranches worden ingericht voor het (bij)kopen van saldo (bijvoorbeeld € 5,- € 10,- € 20,- € 50,-).
157. Na het voldoen van de betaalverplichting wordt het aangeschafte parkeertegoed vrijgegeven.
158. De uitwerking van de Bezoekersregeling vindt plaats via het aan- en afmelden van de kentekens van de bezoeker(s) in een database. De uitwerking hiervan is meervoudig:
 - a. De houder van een Bezoekersvergunning ontvangt een login (user-id en wachtwoord) voor een website of (web)app waar hij het kenteken van bezoeker(s) kan aan- en afmelden.
 - b. De houder van een Bezoekersvergunning kan het kenteken van bezoeker(s) aan- en afmelden via een separate (web)app op een smartphone (ten minste voor de platforms iOS, Android en Windows), zonder extra kosten.
 - c. De houder van een Bezoekersvergunning kan het kenteken van bezoeker(s) aan- en afmelden via SMS en/of telefonisch (lokaal tarief) zonder extra kosten.
159. Afmelden via een andere methode of ander kanaal dan waarmee aangemeld is, is te allen tijde mogelijk.

²⁵ Opdrachtgever is vrij in het bepalen van het basissaldo, het configureren hiervan wordt in principe overgelaten aan Opdrachtnemer.

160. Het aantal kentekens dat tegelijkertijd aangemeld kan zijn is instelbaar (tussen 1 en 25 of onbeperkt) en kan variëren per doelgroep en deelgebied.
161. Het is mogelijk om buitenlandse kentekens te registreren via de Bezoekersregeling.
162. De houder van een Bezoekersvergunning kan binnen de website en de (web)app 'favorieten' beheren, zoals kentekens van weerkerende bezoeker(s) of telefoonnummers.
163. Binnen de (web)app en op de website is een taalkeuze mogelijk, waarbij ten minste Nederlands en Engels ondersteund wordt.
164. Aanmelden voor een in de toekomst liggend tijdstip is mogelijk, ten minste tot een week vooruit, ook tijdens een lopende parkeeractie op hetzelfde kenteken. De Gebruiker heeft de mogelijkheid om een eindtijd vast te leggen, mits deze eindtijd niet verder ligt dan op het einde van de reguleringstijd van de betreffende dag.
165. Indien de ingegeven eindtijd het aanwezige saldo overstijgt wordt hiervan een melding gegeven en wordt de eindtijd beperkt tot de uiterste tijd waarvoor nog saldo aanwezig is.
166. Een bezoekersactie waarbij vooraf geen eindtijd is vastgesteld wordt afgebroken wanneer het saldo verlopen is. De Gebruiker ontvangt daarvan realtime of een bepaalde tijd voorafgaande aan dit moment een melding.
167. Wijzigingen in de Bezoekersregeling zijn in de toekomst te agenderen, zodat deze vooraf instelbaar zijn en ingaan op het door Opdrachtgever geplande moment.
168. De houder van een Bezoekersvergunning krijgt als enige inzicht in het resterende saldo, dit gebeurt ten minste als de houder een kenteken aanmeldt via een van de beschikbare kanalen.
169. De houder van een Bezoekersvergunning kan voor het lopende kalenderjaar en ten minste twee vergunning-jaren terug – voor zover houder toen een Bezoekersvergunning had - een transactieoverzicht opvragen met daarin datum, begintijd, eindtijd en kenteken²⁶ waarmee gebruik gemaakt is van de Bezoekersregeling van de betreffende houder en de eventuele oplaadtransacties. De gegevens zijn in pdf-vorm of een CSV-bestand op te vragen.
170. Afwaardering van het saldo vindt alleen plaats tijdens de in betreffende zone geldende Reguleringstijden.

7.1 Doelgroepen voor gebruik digitale Bezoekersregeling

171. Naast gebruik van de Bezoekersregeling door bewoners kan Opdrachtgever de Bezoekersregeling ook toepassen voor bedrijven en instellingen, mantelzorgers of andere groepen. Opdrachtnemer richt de Bezoekersregeling zodanig in dat dit ook mogelijk wordt. Hierbij moet minimaal aan het volgende worden voldaan.
172. Binnen de Bezoekersregeling kunnen ten minste de volgende doelgroepen worden onderscheiden:
 - a. bewoners van het fiscaal gereguleerde gebied;
 - b. bewoners van een parkeerschijfzone;
 - c. mantelzorgers;
 - d. instellingen (commercieel of niet-commercieel)
 - e. instellingen (met bijzondere maatschappelijke betekenis)
173. Voor elke doelgroep is afzonderlijk instelbaar:
 - a. maximum aan te kopen tegoed per periode, hier gedefinieerd als een periode van 3, 6 of 12 maanden vanaf aanvang gebruik, per Bezoekersvergunninghouder;
 - b. het tegen 0-tarief verstrekt basissaldo uren;
 - c. tarief per geparkeerde minuut;
 - d. maximum aantal tegelijk aangemelde kentekens (bij mantelzorg bijvoorbeeld 1).

²⁶ In de eerste 13 weken na aanmelding van een kenteken wordt dit kenteken zichtbaar weergegeven bij de transactie in de historie van de houder van de bezoekersvergunning. Na deze periode wordt het kenteken onherkenbaar gepresenteerd. De in de (web)app door vergunninghouder bewaarde kentekens van terugkerende bezoekers moeten wel bewaard te blijven in het 'adresboekje'.

174. Een Bezoekersregeling voor instellingen werkt identiek aan die voor bewoners.
175. Een Bezoekersvergunning voor mantelzorgbehoevenden moet aangevraagd kunnen worden via het E-loket van Opdrachtnemer. De toetsing voor mantelzorgbehoevenden vindt plaats door controle vanuit Opdrachtgever (of namens Opdrachtgever aangewezen derde) ten aanzien van de aanvraag en vastgestelde zorgbehoefte. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over een aanvraag voor een Bezoekersvergunning voor mantelzorgbehoevenden. Op basis van de aanvraag vindt de toetsing bij Opdrachtgever plaats. Bij afwijzing informeert Opdrachtgever de Aanvrager, bij toekenning informeert Opdrachtnemer de Aanvrager over de toekenning.
176. Een Bezoekersvergunning voor een parkeerschijfzone betreft de uitwerking van een ontheffing, daardoor mag het niet mogelijk zijn om saldo bij te kopen.

7.2 Mogelijkheid tot uitgeven van machtigingen

177. De houder van een Bezoekersvergunning kan – bijvoorbeeld ten behoeve van mantelzorg - zijn (regelmatige) bezoeker machtigen om zelf een aan- en afmelding te doen – via de (web)applicatie of bijvoorbeeld een (andere) app - en kan deze machtiging ook weer intrekken of het toegekende saldo verhogen of verlagen.
178. In de Bezoekersregeling kan de houder van de Bezoekersvergunning een deel van zijn saldo toekennen aan een (regelmatige) bezoeker. Deze bezoeker ontvangt een e-mail met daarin instructies, inloggegevens en wachtwoord hoe hij gebruik kan maken van dit saldo.
179. De houder van de Bezoekersvergunning kan te allen tijde inzien hoelang en wanneer de bezoeker gebruik heeft gemaakt van zijn machtiging.
180. De gemachtigde krijgt voor de duur van de machtiging inzicht in het voor hem resterende saldo.

7.3 Beveiligingseisen aan de Bezoekersregeling

181. De toegepaste (web)app draagt zorg voor veilige server side applicaties; Bij de bouw van de (web)app worden de beveiligingseisen van de applicatie op de server door de ontwikkelaar gerespecteerd.
182. De (web)app controleert of het besturingssysteem van het device waarop de (web)app wordt gebruikt aan de beveiligingsvereisten voldoet waarop de veiligheid van de (web)app is gebaseerd en geeft een melding aan de gebruiker als dit niet (langer) het geval is.
183. De Opdrachtnemer past lifecyclemanagement toe op de (web)app die hij levert, waardoor gebruikers altijd over de meest veilige appversie (kunnen) beschikken.
184. Opdrachtnemer gebruikt bij de ontwikkeling van de (web)app alleen vertrouwde broncode bibliotheken van derden.
185. De (web)app op het mobiele device is afgeschermd tegen ongewenste of onbedoelde manipulatie en de uitkomsten van de kritische bedrijfslogica worden altijd gecontroleerd op de server van Opdrachtnemer.
186. De keuze van de locatie waar de gegevens en informatie van de logica van de (web)app worden opgeslagen is gebaseerd op het principe van de vertrouwelijkheid.
187. Bij het opslaan van vertrouwelijke informatie op het mobiele device zijn de vertrouwelijke gegevens afgeschermd door toepassing van cryptografische technieken.
188. Vertrouwelijke informatie is in het cachegeheugen op basis van een risicoafweging per gegeven tot een minimum beperkt, dit geldt zowel binnen als buiten de (web)app.
189. De (web)app beëindigt een gebruikerssessie na een voor-ingestelde periode van inactiviteit van de Gebruiker via automatische session termination.
190. Logging voor debugging is vóór in productienamen uitgeschakeld en de logbestanden zijn verwijderd. Wanneer statistische logging over het gebruik van de (web)app plaatsvindt, dan bevat deze géén persoonlijke gegevens.

191. De (web)app past encryptie toe op alle communicatie via netwerken (minimaal TLS 1.2 en HTTPS). De (web)app gebruikt alleen de HTTP-functionaliteiten die nodig zijn voor het communiceren met andere apps en services, al dan niet over het netwerk.
192. Opdrachtnemer waarborgt dat toegang tot de (web)app alleen mogelijk is via interacties die noodzakelijk zijn voor het correct functioneren van de applicatie.
193. De toegangsrechten van de (web)app tot functies en data zijn alleen uitgegeven waar zij het onderbouwde doel en belang van de Gebruiker dienen.
194. De (web)app voorkomt manipulatie door alle ontvangen invoer te normaliseren alvorens die te valideren. De (web)app voorkomt verder de mogelijkheid tot manipulatie door alle ontvangen invoer te valideren, voordat deze invoer wordt verwerkt.
195. De (web)app beperkt de mogelijkheid tot manipulatie door alle externe XML invoer te beschermen tegen entiteit injectie.

8 Financiële administratie en geldstromen

Uitgangspunt voor de Opdracht is het gebruik van de internet kassa van Opdrachtgever, wat betekent dat de gelden behorend bij de vergunningverlening en eventuele saldo-aankopen via de Bezoekersregeling direct op de rekening van Opdrachtgever worden gestort. Opdrachtgever mandateert Opdrachtnemer voor het doen van betalingshandelingen via deze bankrekening²⁷ en voorziet Opdrachtnemer (bijvoorbeeld via een door Opdrachtnemer samen met de bank te regelen API-koppeling) van de digitale bankafschriften van deze bankrekening.

196. Opdrachtnemer zorgt in samenwerking met Opdrachtgever ervoor dat koppelingen voor iDEAL-betalingen met de bankrekening van Opdrachtgever tot stand komen (inrichten internet betaalkassa).
197. Opdrachtnemer verwerkt de berichten die ontvangen worden vanuit de internet betaalkassa inzake betaalde Parkeerrechten zodanig dat de administratie ervan correct en volledig is en de vergunningverlening niet verstoord wordt.
198. Opdrachtnemer voert van de uitvoering van zijn Opdracht een betrouwbare administratie van alle door hem uitgevoerde werkzaamheden die betrekking hebben op aan de Opdrachtgever toebehorende gelden en gegevens.
199. De eisen die worden gesteld aan de te voeren administratie zijn:
 - a. De administratie moet zodanig zijn ingericht dat adequaat beheer mogelijk is;
 - b. De administratie is te allen tijde toegankelijk voor een door de Opdrachtgever gemachtigde persoon;
 - c. Opdrachtnemer draagt gedurende de uitvoering van de Opdracht zorg voor de archivering van de gevoerde administratie. Binnen 2 maanden na beëindiging van de Opdracht of binnen 2 maanden na het eerste verzoek draagt Opdrachtnemer de volledige administratie (op papier en in een digitaal formaat dat leesbaar en te bewerken is in een gangbaar administratief bestandsformaat) over aan Opdrachtgever;
 - d. Alle informatie aangaande de Opdracht is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal hiertoe op eerste verzoek alle relevante informatie daarbij ook de originele Logboeken en/of transactiebestanden overdragen aan Opdrachtgever. Betreffende informatie wordt tevens in een gangbaar digitaal formaat (MS Office) beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer is slechts toegestaan de gegevens van Opdrachtgever te gebruiken voor het verzorgen van de gewenste/vereiste rapportages. Het is Opdrachtnemer niet, zonder uitdrukkelijke en voorafgaande schriftelijke toestemming, toegestaan deze gegevens voor zichzelf te gebruiken of aan derden, al dan niet in geanonimiseerde vorm te verstrekken;
 - e. Opdrachtnemer levert op eerste verzoek van Opdrachtgever jaarlijks, binnen twee maanden na afloop van het boekjaar, een goedkeuring aan van een onafhankelijke accountant waarin verklaard wordt dat de door Opdrachtnemer gevoerde administratie deugdelijk is en de verantwoording van de uitgegeven Parkeerrechten juist en dat Parkeerrechten rechtmatig zijn verleend. Minimaal wordt van de volgende onderdelen een goedkeuring afgegeven:
 - (i) De administratie van geregistreerde Parkeerrechten.
 - (ii) De aan de Opdrachtgever gerapporteerde en gefactureerde aantallen en bedragen juist en volledig zijn.
 De kosten van deze accountantscontrole mogen – na schriftelijk akkoord Opdrachtgever - op basis van de daadwerkelijke (aantoonbare) kosten één op één worden doorbelast aan Opdrachtgever.

²⁷ Hierbij geldt wel dat Opdrachtgever betalingen vanuit haar bankrekening wel dient te accorderen.

Het staat Opdrachtgever vrij om zelf een accountant opdracht te geven om controle uit te voeren op de administratie die Opdrachtnemer aanhoudt voor Opdrachtgever en op de rapportages van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen nadere afspraken maken over de te volgen procedure rond de accountantscontrole.

9 Rapportage en monitoring PVS en Bezoekersregeling

9.1 Algemeen

Naast de rapportages die in dit hoofdstuk worden uitgewerkt dient Opdrachtnemer ook een rapportage aan te leveren ten aanzien van het behalen van Service Levels. Deze rapportage is verder uitgewerkt in paragraaf 10.9.

200. De geboden oplossing moet alle handelingen loggen die Gebruikers binnen het PVS verrichten. Ook de handelingen door Burgers in het E-loket (b.v. wijzigen kentekens moeten worden gelogd).
201. Indien Opdrachtgever in het kader van Woo verzoeken en AVG-verzoeken conform artikel 13 t/m 22 op korte termijn bepaalde informatie ten aanzien van het parkeerbeheer nodig heeft vanuit Opdrachtnemer, geeft Opdrachtnemer hieraan zijn optimale medewerking om correcte gegevens te verstrekken in het daarvoor afgesproken tijdsbestek.

9.2 Jaarcijfers

202. De jaarrapportage betreft een kalenderjaar. Als Opdrachtgever hierom verzoekt worden de in de jaarrapportage getoonde cijfers blijkens een accountantscontrole getoetst op juistheid en volledigheid (zie eis 199.e).
203. De jaarrapportage (met eventuele controleverklaring) is beschikbaar uiterlijk op de 1ste dag van de maand maart van het volgende Jaar.

9.3 Eisen ten aanzien van rapportages PVS

204. Het PVS bevat minimaal de volgende standaard rapportage²⁸:
 - a. geweigerde en verleende vergunningaanvragen naar type, gebied/wijk/buurt en tijdvak;
 - b. aantallen vergunningen, per soort, per datum, per aanvraagkanaal, per status etc.;
 - c. financiële overzichten (ook in combinatie met vergunningen);
 - d. aantallen vergunningen per adres, per zone, per medewerker.
205. Het PVS stelt data beschikbaar van:
 - a. Een overzicht van alle in het PVS opgenomen adressen (woningen en niet-woningen) met daarbij de toegekende rechten (aanvraagmogelijkheden) zoals bijvoorbeeld: 1ste, 2de, bewonersvergunning; POET-verplichting; recht op een Bezoekersvergunning.
 - b. Deze data kan door Opdrachtgever op een inzichtelijke wijze worden gepresenteerd, benaderd en opgevraagd (bijvoorbeeld in de vorm van een lijst of opvraagbaar per ingegeven adres)
206. Het PVS kan gegevens presenteren in de gemeentelijke omgeving (bijvoorbeeld Cognos of Qlikview).
207. Opdrachtnemer levert en verzorgt een standaard open API (OpenAPI Specification²⁹ moet worden toegepast op het beschrijven/specificeren van een REST API) ten behoeve van de koppeling met BI-systemen, minimaal stelt deze API de in eis 211 en 218 vereiste informatie beschikbaar aan Opdrachtgever.

²⁸ XBRL v2.1 moet worden toegepast bij de digitale uitwisseling van (financiële) rapportagegegevens. eXtensible Business Reporting Language, is een internationale open standaard om deze gegevens op eenvoudige wijze te verzamelen, elektronisch uit te wisselen, te analyseren en zonodig nader te bewerken (<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/xbrl>).

²⁹ <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/openapi-specification>

9.4 Managementinformatie & Rapportages PVS

208. Ten behoeve van de afhandeling van bezwaar en beroep stelt Opdrachtnemer een inblikmodule beschikbaar waar Opdrachtgever op basis van datum/tijd, kenteken of naam van de houder van een Parkeervergunning kan zoeken en kan zien welke acties er door Gebruikers zijn verricht en welke gegevens op welk moment zijn doorgezonden naar de PrDb.
209. Het PVS biedt de mogelijkheid om zowel online als ad hoc rapportages aan te vragen. Het PVS levert actief de data die nodig zijn om vooraf gedefinieerde verantwoordingsrapportages te genereren. De records bevatten geen persoonsgegevens. Het gaat daarbij om de volgende gegevens per type Parkeervergunning:
 - a. het aantal Parkeervergunningen dat is uitgegeven;
 - b. het aantal Parkeervergunningen op wachtlijsten (met gemiddelde wachttijd) ;
 - c. het aantal Parkeervergunningen dat is aangevraagd en in behandeling;
 - d. aantal actieve Parkeervergunningen;
 - e. aantal nieuwe aanvragen;
 - f. aantal nieuwe uitgiftes;
 - g. aantal aanmeldingen waarbij tussen moment van betaling en van toekenning (of aanwijzing) een periode zit van twee Werkdagen of meer;
 - h. aantal intrekkingen;
 - i. aantal mutaties (bijv. vanwege kenteken);
 - j. maximum aantal uit te geven;
 - k. aantal uitgegeven actieve Parkeervergunningen op einde van de maand;
 - l. aantal geweigerde aanvragen incl. reden (wachtlijst, niet voldoen aan voorwaarden, onvolledige informatie;
 - m. actuele maandomzet;
 - n. restituties;
 - o. cumulatieve jaaromzet.
210. Deze gegevens moeten kunnen worden geordend per maand, per kwartaal en per jaar in combinatie met het totale parkeergebied en de geldende parkeergebieden en zones en de daarvoor geldende reguleringsstijd conform de geldende parkeerverordening.
211. Het PVS biedt de mogelijkheid om de ruwe data van alle opgenomen producten te exporteren. Het PVS zorgt voor een gangbaar bestandsformaat (zoals csv), zodat eenvoudige verwerking mogelijk is. Het in het PVS samenstellen en converteren van data kan op basis van een rechtenstructuur aan gebruikers van het systeem worden toegekend. Eén export kan ten minste de gegevens van 1 hele maand bevatten van alle mutaties in het PVS tezamen. In deze export kan van elk record worden geëxporteerd:
 - a. uniek ID van het record;
 - b. uniek ID van het product;
 - c. soort mutatie (nieuw/verlenging/intrekking etc);
 - d. type product (code en/of omschrijving);
 - e. locatie (gebied waar het product geldig is);
 - f. startdatum product;
 - g. stopdatum product;
 - h. prijs van het product;
 - i. betaald bedrag voor het product.
212. het PVS stuurt wekelijks volledig geautomatiseerd een export van alle mutaties naar de Opdrachtgever in CSV (flat file) format. Het versturen kan als attachment in beveiligde e-mails, via FTP/SFTP of een andere veilige industriestandaard welke overeen wordt gekomen.
213. De bestanden waarin de wekelijkse transacties vanaf de verschillende locaties worden verzonden moeten, mede ter voorkoming van doublures, unieke eenduidige herkenbare namen te hebben en te zijn voorzien van de datum waarop zij betrekking hebben.

214. De Opdrachtnemer stelt toegang tot views op databases beschikbaar waar de Opdrachtgever of een gedelegeerde van de Opdrachtgever met behulp van een read-only userID/password de data zelf op elk gewenst tijdstip kan ophalen.

9.5 Rapportage en monitoring Bezoekersregeling

215. De oplossing moet alle handelingen loggen die Gebruikers binnen de Bezoekersregeling verrichten.
216. Ten behoeve van de afhandeling van bezwaar en beroep stelt Opdrachtnemer een inblikmodule beschikbaar waar Opdrachtgever op basis van datum/tijd, kenteken of naam van de houder van een Bezoekersvergunning kan zoeken en kan zien welke acties er door Gebruikers zijn verricht en welke gegevens op welk moment zijn doorgezonden naar de PrDb.
217. Voor de Bezoekersregeling bestaat de mogelijkheid om online een rapportage te genereren met de volgende gegevens (de records bevatten geen persoonsgegevens):
- aantal deelnemers;
 - verbruik van aanvang jaarlijkse regeling tot een op te geven datum;
 - totale tegoed;
 - de mogelijkheid om cumulatief verbruik en tegoed visueel weer te geven, uitgesplitst naar – onder andere – tijd, locatie (gebied/wijk/buurt), parkeerduur.
218. De Bezoekersregeling biedt de mogelijkheid om de ruwe data van alle transacties te exporteren. De Bezoekersregeling zorgt voor een gangbaar bestandsformaat (zoals csv), zodat eenvoudige verwerking mogelijk is. Het in de Bezoekersregeling samenstellen en converteren van data kan op basis van een rechtenstructuur aan gebruikers van het systeem worden toegekend. Eén export kan ten minste de gegevens van 1 hele maand bevatten van alle transacties in de Bezoekersregeling tezamen. In deze export kan van elk record worden geëxporteerd (de records bevatten geen persoonsgegevens):
- uniek ID van het record;
 - uniek ID van de Gebruiker (een volledig anoniem ID die niet te herleiden is naar de persoonsgegevens)
 - type transactie (opwaarderen of verbruik)
 - locatie (gebied waar het Parkeerrecht geldig is);
 - Startwaarde tegoed (tijd en geld) Bezoekersregeling
 - i.g.v. verbruik starttijd en datum Parkeerrecht;
 - i.g.v. verbruik stoptijd en datum Parkeerrecht;
 - i.g.v. opwaarderen het opwaardebedrag en tijd tegoed
 - Eindwaarde (tijd en geld) tegoed Bezoekersregeling
219. Voor de verwerking van de records zorgt Opdrachtnemer dat dagelijks volledig geautomatiseerd een export van alle mutaties naar de Opdrachtgever wordt verstuurd in CSV (flat file) format. Het versturen kan als attachment in beveiligde e-mails, via FTP/SFTP of een andere veilige industriestandaard welke overeen wordt gekomen.
220. De bestanden waarin de dagelijkse transacties vanaf de verschillende locaties worden verzonden moeten, mede ter voorkoming van dubblures, unieke eenduidige herkenbare namen te hebben en te zijn voorzien van de datum waarop zij betrekking hebben.
221. De Opdrachtnemer stelt toegang tot views op databases beschikbaar waar de Opdrachtgever of een gedelegeerde van de Opdrachtgever met behulp van een read-only userID/password de data zelf op elk gewenst tijdstip kan ophalen.

10 Service Level Agreement

10.1 Opzet Service Level Agreement

Opdrachtgever wenst parkeerders een parkeerdienstverlening te bieden van een hoge en constante kwaliteit. De in dit PvE beschreven zaken geven een beschrijving van het minimaal vereist niveau van dienstverlening op onderdelen. Ter borging van de nakoming van het in de aanbidding van de Opdrachtnemer geboden dienstverleningsniveau maakt een Service Level Agreement (SLA) onderdeel uit van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten Overeenkomst. Het minimaal vereiste serviceniveau wordt gemeten op basis van de hierna beschreven Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).

Opdrachtnemer stemt in met de navolgende input welke in dit PvE is opgenomen voor de uiteindelijke SLA. De SLA zelf wordt na gunning uitgewerkt op basis van dit hoofdstuk van het PvE in combinatie met mogelijke wijzigingen uit de nota van inlichtingen.

10.2 Bereik SLA

De SLA is van toepassing op de Dienstverlening die is overeengekomen op grond van de Overeenkomst 'Dienstverlening parkeren 2023 – 2031 inclusief optie jaren'.

Conform paragraaf 1.2 van het PvE omvat deze Dienstverlening:

- Het online toetsen en uitgeven van Parkeervergunningen en Ontheffingen aan belanghebbenden in/voor de gemeente Veenendaal, middels:
 - Het beschikbaar stellen en houden van een applicatie waarin de rechten, object- en subjectgegevens van Parkeervergunningen zijn vastgelegd,
 - Het beschikbaar stellen en houden van een webinterface waarbinnen aanvragen worden getoetst aan de voorwaarden en Aanvragers hun product naast aanvragen ook kunnen betalen, verkrijgen, inzien en wijzigen.
 - Het beschikbaar stellen en houden van een telefonische Frontoffice/helpdesk waar Aanvragers die een Parkeervergunning niet digitaal willen aanvragen terecht kunnen met hun aanvraag.
- Het vastleggen, afwickelen (via betaalinfrastructuur/internet betaalkassa van Opdrachtgever indien niet met een rekening derdengelden gewerkt wordt) en verantwoorden van alle met de Parkeervergunningen gemoeide financiële transacties.
- Het verzorgen van de periodieke prolongatie van Parkeervergunningen met de daaraan verbonden toetsing en mailings (digitaal en/of via post).
- Het beschikbaar stellen van een platform waarmee bezoekers van aangewezen doelgroepen kunnen worden aangemeld en tegen een gereduceerd tarief kunnen parkeren in de vorm van een bezoekers-(web)app.
- Alle voor de Dienstverlening nodige autorisaties, koppelingen of berichtenverkeer, zoals DigiD, eIDAS, BRP en/of BV BSN, E-herkenning en NPR.
- Het verantwoorden en rapporteren van alle betalingen die voor Parkeervergunningen en de Bezoekersregeling worden verricht alsmede restituties daarvoor (inclusief het aanmaken van door Opdrachtgever te accorderen betalingen).

Naast bovenstaande dient Opdrachtnemer ook zorg te dragen voor het rapporteren over de afgesproken Service Levels cq. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).

10.3 Looptijd

De looptijd van de SLA komt overeen met die van de Overeenkomst.

10.4 KPI's beschikbaarheid, beveiliging en vertrouwelijkheid in relatie tot de BIO

De steeds toenemende digitalisering en daarin meekomende risico's op diefstal en misbruik van gegevens maakt het noodzakelijk om voortdurend te blijven werken aan informatieveiligheid. De overheid hanteert daarbij als gezamenlijk kader de [Baseline Informatiebeveiliging Overheid](#) (BIO). Naast maatregelen die de organisaties zelf betreffen, moeten ook producten en diensten die de overheid inkoopt voldoen aan veiligheidseisen. Deze eisen zijn gericht op basisbeveiligingsniveaus (BBN) 1 en 2 van de BIO.

222. Vanwege de aard van de Opdracht dient de Opdrachtnemer of (indien de gegevensverwerking wordt uitbesteed en deze gegevens ter beschikking komen van de onderaannemer) de Hostingpartij voor de uitbesteede dienstverlening m.b.t. een SAAS-oplossing voor gegevensverwerking bij Inschrijving te beschikken over een ISAE3402 type I verklaring.
223. Binnen 1 kalenderjaar (12 maanden) na aanvang van de Opdracht dient Opdrachtnemer of (indien de gegevensverwerking wordt uitbesteed en deze gegevens ter beschikking komen van de onderaannemer) de Hostingpartij voor de uitbesteede dienstverlening m.b.t. een SAAS-oplossing voor gegevensverwerking te beschikken over een ISAE3402 type II verklaring.
224. Vanwege de aard van de Opdracht dient de Opdrachtnemer of (indien de gegevensverwerking wordt uitbesteed en deze gegevens ter beschikking komen van de onderaannemer) de Hostingpartij voor de uitbesteede dienstverlening m.b.t. een SAAS-oplossing voor gegevensverwerking binnen 1,5 kalenderjaar (18 maanden) na ingangsdatum van de Overeenkomst gecertificeerd te zijn conform de kwaliteitsnormen:
 - a. ISO 27001
 - b. ISO 27017
 - c. ISO 27018
225. Opdrachtnemer dient gedurende de gehele verdere uitvoeringstermijn van de Overeenkomst te beschikken over een ISAE3402 verklaring type II en te beschikken over een geldig certificaat inzake ISO 27001, 27017 en 27018.

Opdrachtgever heeft een BIO dataclassificatie-toets uitgewerkt om inzicht te krijgen in de waarde van informatie over de assen Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid. Met dit inzicht kunnen passende maatregelen genomen worden om die informatie te beschermen. Dit betreft dan maatregelen van de BIO³⁰ en de aanvullende set van BBN2+ maatregelen. Deze informatie en aanvullende set maatregelen is te vinden op:

<https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/kennisproducten-ibd/>

Op basis van de dataclassificatie-toets is de waarde van de informatie over de assen Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid als volgt geclassificeerd:

Niveau \ Kwaliteitsaspect		Waarde
Beschikbaarheid	Essentieel	De te kiezen beschikbaarheidsmaatregelen zijn minimaal BBN2+ eventueel met aanvullende RA
Integriteit	De integriteit classificatie is Ernstig	De te kiezen Integriteitsmaatregelen uit de BIO zijn minimaal BBN2
Vertrouwelijkheid	Vertrouwelijk - BBN2	De classificatie is Vertrouwelijk, de gekozen maatregelen zijn minimaal op het niveau van BBN2 uit de BIO

³⁰ Zie voor de volledige BIO: https://bio-overheid.nl/media/1572/bio-versie-104zv_def.pdf

226. Deze dataclassificatie impliceert dat ten aanzien van de beschikbaarheid Opdrachtnemer uit moet gaan van toepassing van de maatregelen conform BBN2+.
227. Opdrachtgever dient ten aanzien van integriteit en vertrouwelijkheid uitgaan van het toepassen van de maatregelen conform BBN2.

Aanvullend hierop worden de volgende eisen gesteld:

10.5 Eisen ten aanzien van Performance

228. Gelijktijdig gebruik: Het PVS moet gelijktijdig gebruikt kunnen worden door tenminste 5 medewerkers van Opdrachtgever. Het PVS en de Bezoekersregeling moet tenminste 500 gelijktijdige bezoekers/Aanvragers kunnen afhandelen/bedienen.
229. Opstart: na invoering van autorisatiegegevens is het PVS binnen 5 seconden gereed voor uitvoeren van een transactie.
230. Raadplegen: na ingave van zoekcriterium toont het PVS binnen 2 seconden alle relevante informatie.

10.6 Functiebehoud, Uptime, integriteit, vertrouwelijkheid

231. De Opdrachtnemer zorgt gedurende de duur van de Overeenkomst voor het in stand houden van alle voor het PVS en Bezoekersregeling benodigde functionaliteiten op de wijze zoals die bij operationeel worden van de regeling met Opdrachtgever is overeengekomen. Dit omvat onder meer de correcte werking op alle gangbare ICT platformen die de Gebruikers van het PVS en Bezoekersregeling op hun devices benutten (o.a. Windows, Android, IOS).
232. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het functiebehoud gedurende de looptijd van de Overeenkomst, hieronder valt ook het tijdig toepassen van Updates en Upgrades en het herstellen van fouten en bugs in de software.
233. De Opdrachtnemer voldoet voor het PVS en met name de Bezoekersregeling aan de beschikbaarheidseisen van het niveau 'Essentieel', zoals beschreven in het tabblad 'Beschikbaarheid' van de Handreiking Dataclassificatietoets BIO gemeenten³¹:

Essentieel		
Werktijden	ma- za van 9 tot 20 uur en vrijdagavond tot 22 uur. (tijden betaald parkeren)	
Beschikbaarheid tijdens werktijd	99,6%	(min.)
Beschikbaarheid buiten werktijd	96,1%	(min.)
MTBF ³²	100 dagen	(min.)
MTTR ³³ (voor storingen langer dan 3 minuten)	4 uur	(max.)
Aantal storingen:		
3 Minuten of korter	2 per maand	(max.)
Langer dan 3 minuten	1 per 2 maanden	(max.)

234. De Opdrachtnemer voldoet voor het PVS en Bezoekersregeling aan de eisen voor integriteit van het niveau 'Ernstig' (of hoger), zoals beschreven in het tabblad 'Integriteit' van de

³¹ Deze Handreiking kan hier worden gedownload:

<https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/handreiking-dataclassificatie-2/>

³² MTBF Mean Time Between Failure, de gemiddelde tijdsduur tussen storingen. MTBF geeft de gemiddelde tijd aan tussen twee storingen die leiden tot het uit bedrijf zijn van het betreffende apparaat/PVS/(web)app.

³³ MTTR Mean Time To Repair, De gemiddelde tijd die nodig is om een apparaat/PVS/(web)app te repareren.

Handreiking Dataclassificatietoets BIO gemeenten:

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

235. De Opdrachtnemer voldoet voor het PVS en Bezoekersregeling aan de eisen voor vertrouwelijkheid van het niveau 'Vertrouwelijk – BBN2' (of hoger), zoals beschreven in het tabblad 'Vertrouwelijkheid' van de Handreiking Dataclassificatietoets BIO gemeenten:

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

10.7 Adaptief en innovatief onderhoud

236. De Opdrachtnemer verplicht zich tot het aanbieden van aanpassingen aan de functionaliteit van het PVS en Bezoekersregeling gedurende de Overeenkomst, dat wil zeggen dat Opdrachtnemer na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever aanpassingen uitvoert voor een vast tarief (zie bijlage 6 Prijsformulier van het Beschrijvend document).
237. Aanpassingen die ten gevolge van externe factoren aan het systeem moeten worden uitgevoerd (bijvoorbeeld wetswijzigingen) moeten als integraal onderdeel van de Overeenkomst worden uitgevoerd. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over de impact van de aanpassing en het aantal uur dat benodigd is om de aanpassing uit te voeren. Werkzaamheden worden eerst na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever uitgevoerd. Aanpassingen worden uitgevoerd tegen het in de prijsopgave vermelde uurtarief (zie bijlage 6 van het Beschrijvend document).

238. Opdrachtgever stimuleert en faciliteert (zo nodig) verbeteringen in functionaliteit van het PVS en Bezoekersregeling en/of de daarvoor gebruikte platforms op initiatief van Opdrachtnemer. Daarbij geldt als randvoorwaarde dat de Gebruikers beperkt (niet meer dan eens per jaar) geconfronteerd worden met veranderingen in de bediening en dat deze veranderingen beperkt van invloed zijn.
239. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig³⁴ over zijn initiatieven voor veranderingen en implementeert deze pas na toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren van Gebruikers over de uitvoering van en de gevolgen van deze veranderingen.
240. Het informeren van de Opdrachtgever vindt plaats door minimaal een uitrolplanning en impactanalyse voor de Gebruiker aan te leveren.
241. Opdrachtgever zal toestemming niet op onredelijke gronden weigeren, maar kan wel het moment van implementatie later inplannen indien zij de impact groter acht dan Opdrachtnemer deze inschat.
242. Opdrachtnemer hanteert redelijke termijnen³⁵ voor het implementeren van aanpassingen en (indien van toepassing) het uitbrengen van een offerte hiervoor.

10.8 Maatregelen: boetes en ontbinding

243. Opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever gestelde Service Levels in de SLA te halen zoals opgenomen in de paragrafen 10.4 tot en met 10.7 van dit hoofdstuk.

Indien Opdrachtnemer een Service Level niet haalt, is Opdrachtgever gerechtigd maatregelen te nemen jegens Opdrachtnemer. Deze te nemen maatregelen zijn:

- Opleggen van boetes
- (Gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst en/of de SLA
- Opschorting betaling

10.8.1 Opleggen van boetes

Boetes worden bepaald per individueel onderdeel (KPI) aan de hand van de gestelde minimale niveaus zoals vastgelegd in de paragrafen 10.4 tot en met 10.7 van dit hoofdstuk.

In onderstaande tabel is weergegeven welke boete in welke situatie van toepassing is.

KPI	Norm	Boete
Beschikken over een ISAE3402 type II verklaring	Binnen 1 kalenderjaar (12 maanden) na aanvang van de Opdracht dient Opdrachtnemer of (indien de gegevensverwerking wordt uitbesteed en deze gegevens ter beschikking komen van de onderaannemer) de Hostingpartij voor de uitbestede dienstverlening m.b.t. een SAAS-oplossing voor gegevensverwerking jaarlijks te beschikken over een ISAE3402 type II verklaring.	1% van het bedrag waarvoor de Overeenkomst is afgesloten (TCO gedurende 10 jaar, de inschrijfsom) voor elke week dat Inschrijver hier niet aan voldoet, met een maximum van 10%.

³⁴ Afhankelijk van de impact voor de Gebruikers

³⁵ Opdrachtgever beschouwt als redelijke termijn: 1 maand na aanvraag voor een offerte; 2 maanden voor test en implementatie na goedkeuring offerte door Opdrachtgever.

Beschikken over een geldig certificaat inzake ISO 27001, 27017 en 27018	Opdrachtnemer dient binnen 18 maanden na aanvang van de Opdracht en vervolgens gedurende de gehele verdere uitvoeringstermijn van de Overeenkomst te beschikken over een geldig certificaat inzake ISO 27001, 27017 en 27018.	1% van het bedrag waarvoor de Overeenkomst is afgesloten (TCO gedurende 10 jaar, de inschrijfsom) voor elke week dat Inschrijver hier niet aan voldoet, met een maximum van 10%.
Adaptief en innovatief onderhoud - standaard aanpassingen (kleine wijzigingen die minimale impact hebben op de bedrijfsvoering, zoals - maar niet beperkt tot - aanpassen geo-informatie, toevoegen adressen, aanpassen tarieven).	Implementatie binnen 5 werkdagen na schriftelijk verzoek tot standaard aanpassing.	€ 250,- per incident
Adaptief en innovatief onderhoud - niet-standaard aanpassingen (wijzigingen die een grote impact hebben op de bedrijfsvoering)	Offerte binnen één maand, 2 maanden voor test en implementatie na goedkeuring offerte door Opdrachtgever.	€ 2.500,- per incident
Performance	Gelijktijdig gebruik (eis 228)	€ 250,- per incident
Performance	Opstart (eis 229)	€ 50,- per incident
Performance	Raadplegen (eis 230)	€ 50,- per incident
Uptime	Het PVS en met name de Bezoekersregeling voldoet aan de beschikbaarheidseisen van het niveau 'Essentieel', uitgewerkt in de tabel bij eis 233.	Ten aanzien van de Uptime: € 500,- per procentpunt onder het vereiste minimale beschikbaarheidspercentage (afronden naar beneden op hele punten); Ten aanzien van storingsherstel (MTBF en MTTR) en aantal storingen: € 250,- per overschrijding.
Integriteit	De Opdrachtnemer voldoet voor het PVS en Bezoekersregeling aan de eisen voor integriteit van het niveau 'Ernstig' (of hoger), zoals beschreven in de tabel bij eis 234.	€ 250,- per incident waarbij afgeweken wordt van de eisen.
Vertrouwelijkheid	De Opdrachtnemer voldoet voor het PVS en Bezoekersregeling aan de eisen voor vertrouwelijkheid van het niveau 'Vertrouwelijk – BBN2' (of hoger), zoals beschreven in de tabel bij eis 235.	€ 250,- per incident waarbij afgeweken wordt van de eisen.

Indien meerdere onderdelen onafhankelijk van elkaar aanleiding geven tot het opleggen van een boete, kunnen de boetebedragen bij elkaar opgeteld worden. Indien de boete bij één onderdeel afhankelijk is van een ander onderdeel binnen de Opdracht dan geldt voor het afhankelijke onderdeel geen boete.

De totale boete voor de Service Levels (excl. Verwerkersovereenkomst) wordt na afloop van elke zes (6) maanden vastgesteld.

- Indien blijkt dat Opdrachtnemer in de daarop volgende perioden een prestatie levert hoger dan de overeengekomen Service Levels dan kan Opdrachtgever naar eigen inzicht besluiten om het boetebedrag (deels) kwijt te schelden.
- Het totaal van de op te leggen boetes voor de gezamenlijke Service Levels (excl. Verwerkersovereenkomst) is gemaximeerd tot 25% van de jaarlijkse opdrachtwaarde zijnde de optelsom van de bedragen die Opdrachtgever in het betreffende jaar verschuldigd is aan Opdrachtnemer.

Zoals ook bepaalt in artikel 10.7 van de gemeentelijke inkoopvoorwaarden kan Opdrachtgever naast het vorderen van de boete tevens schadevergoeding vorderen.

Het maken van aanspraak op de genoemde boetes doet niet af aan de overige rechten die aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst en de wet toekomen.

De boete kan door Opdrachtnemer niet worden verrekend en kwalificeert niet als vervangende schadevergoeding.

10.8.2 (Gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst en/of de SLA

Indien één of meer van de Service Levels uit de paragrafen 10.4 tot en met 10.7 van dit hoofdstuk niet gehaald worden binnen een (1) contractjaar is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst op een door hem te bepalen datum voortijdig op te zeggen.

10.8.3 Opschorting betaling

Naast hetgeen is gesteld in artikel 8 van de Overeenkomst geldt dat indien voor de 7e maand op rij één of meer van de Service Levels uit de paragrafen 10.4 tot en met 10.7 van dit hoofdstuk niet gehaald zijn, is Opdrachtgever gerechtigd de betaling van de periodieke kosten op te schorten totdat Opdrachtnemer haar processen en procedures zodanig heeft aangepast dat Opdrachtgever het vertrouwen heeft dat de Opdrachtnemer de op hem rustende verplichtingen wel kan nakomen.

10.9 Rapportage inzake behalen Service Levels

244. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het behalen van de Service Levels en voor het rapporteren ten aanzien van haar prestaties inzake de afgesproken Service Levels.
245. Eisen aan van de Service Level rapportage zijn:
 - a. De rapportage heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de Service Levels zijn behaald.
 - b. In deze rapportage moeten de plaatsgevonden incidenten, gebreken, storingen en metingen (KPI's) zijn opgenomen,
 - c. Opdrachtnemer bewaart de voor de rapportage achterliggende informatie en meetresultaten gedurende een periode van ten minste 18 maanden na de totstandkoming en zal deze op verzoek van Opdrachtgever per ommegaande ter beschikking stellen.
 - d. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat een externe audit uit te laten voeren op de meetresultaten
246. De rapportage geeft inzicht in elk overeengekomen Service Level.
247. De frequentie van deze rapportage is 1x per drie (3) maanden, waardoor tijdig inzichtelijk is als Service Levels mogelijk niet gehaald gaan worden.

10.10 Wijziging en evaluatie SLA

248. Jaarlijks zal de werking van de boetebepaling geëvalueerd en beoordeeld worden door de Opdrachtgever. Het doel van deze beoordeling is er voor te zorgen dat het niveau van dienstverlening afgestemd blijft op de eisen van de Opdrachtgever om eventuele afwijkingen in het dienstverleningsniveau te verhelpen. Evaluaties kunnen resulteren in aanpassingen in de beoordeling en/of het beoordelingsniveau. Wijzigingen vinden daarom plaats in overleg en zijn van kracht wanneer Opdrachtnemer en Opdrachtgever schriftelijk overeenstemming bereiken over de wijzigingen en hun ingangsdatum.