



veiligheidsregio
gool en vechtstreek



Veiligheidsregio Flevoland

VEILIGHEIDSREGIO UTRECHT



Marktconsultatie Aanbesteding Ritregistratie

TenderNed kenmerk: 433513
VRU Kenmerk: 23.0002437
Datum: 13 oktober 2023
Status: Definitief versie 1.0



Inhoudsopgave

1	De marktconsultatie	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Over de Veiligheidsregio's	3
1.3	Doel marktconsultatie	4
2	Procedure	5
2.1	Fasering	5
2.2	Voorwaarden	6
2.3	Planning	7
2.4	Kosten	7
2.5	Contactpersoon	7
2.6	Alternatieven	7
	Bijlage 1: Vragen Ritregistratie	8
	Bijlage 2: Antwoordformulier	9
	Bijlage 3: Concept Programma van Eisen	10
	Bijlage 4: Opgaveformulier	22

1 De marktconsultatie

1.1 Inleiding

Voor u ligt het marktconsultatie document “Aanbesteding Ritregistratie” welke door de Veiligheidsregio Utrecht op 13 oktober 2023 op TenderNed is gepubliceerd. Veiligheidsregio Utrecht is voornemens om samen met Veiligheidsregio Flevoland en Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek in Q4 2023 een Europese aanbesteding te starten voor een ritregistratiesysteem.

Dit document is voornamelijk gericht op de mate van (on)mogelijkheden en interesse in de markt en de wijze waarop de aanbesteding het beste kan worden vormgegeven. Daarnaast geeft het weer wie de Veiligheidsregio's zijn, wat de doelstelling is van deze marktconsultatie en wat er verwacht wordt van de partijen binnen deze marktconsultatie.

1.2 Over de Veiligheidsregio's

Veiligheidsregio Utrecht

De Veiligheidsregio Utrecht (verder te noemen: VRU) (www.vru.nl) is een gemeenschappelijke regeling van colleges van burgemeester & wethouders van 26 Utrechtse gemeenten op grond van artikel 9 van de Wet veiligheidsregio's. Binnen de gemeenschappelijke regeling is de VRU verantwoordelijk voor de gemeenschappelijke meldkamer, de brandweer, Geneeskundige Hulpverlening in de regio en de voorbereiding op rampenbestrijding en crisisbeheersing. De VRU vormt de spil in een sterk netwerk van partners, zoals politie, defensie, gemeenten, ministeries, provincies, waterschappen, Rijkswaterstaat, geneeskundige partners en natuurbeheer.

Bij de VRU werken zo'n 2500 medewerkers, waarvan ca. 1600 vrijwilligers. VRU heeft 71 brandweerposten. VRU bestaat uit de volgende directies: Brandweerrepressie, Risicobeheersing, Crisisbeheersing & GHOR, Bedrijfsvoering, en stafafdelingen: Bestuurlijke en Juridische zaken & Communicatie, en Planning, Control & Organisatiebeheer.

Veiligheidsregio Flevoland

Veiligheidsregio Flevoland (verder te noemen: VRF) is een samenwerkingsverband van zes (6) gemeenten in Flevoland, Politie, Brandweer Flevoland en de geneeskundige zorg (GHOR Flevoland). Daarnaast wordt samengewerkt met een groot aantal andere partners. De kerntaak van VRF is om iedereen die in Flevoland woont, werkt of verblijft tegen risico's en rampen te beschermen. Om dit zo goed mogelijk te doen worden plannen geschreven en beleid gemaakt. Op <http://www.veiligheidsregioflevoland.nl/> treft u meer informatie aan over o.a. de missie, visie, taken en activiteiten van Veiligheidsregio Flevoland.

Brandweer Flevoland speelt een centrale rol in Veiligheidsregio Flevoland. Kerntaken zijn alarmering, coördinatie, bestrijding van de ramp en het redden van mensen en dieren. Brandweer Flevoland verzorgt de brandweerbijstand in de zes gemeenten binnen Flevoland. Op www.brandweer.nl/flevoland treft u meer informatie aan over Brandweer Flevoland.

Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek

Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek is een gemeenschappelijke regeling van zes gemeenten in de regio (Blaricum, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdmeren), de brandweer en de Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR). Voor meer info zie www.vrgooienvechtstreek.nl.

Brandweer Gooi en Vechtstreek levert vanuit 15 posten de brandweerbijstand in de regio. In totaal werken er bij Brandweer Gooi en Vechtstreek ongeveer 350 repressieve medewerkers. Op <http://www.brandweer.nl/gooi-en-vechtstreek> treft u meer informatie aan over Brandweer Gooi en Vechtstreek

1.3 Doel marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is:

1. Antwoord krijgen op de vragen die in Bijlage 1 zijn gesteld.
2. Inzicht verkrijgen in de (on)mogelijkheden op het gebied van ritregistratiesystemen.
3. Toetsen in hoeverre het concept PvE (bijgevoegd als Bijlage 3) zoals dit op dit moment ligt, aansluit op de mogelijkheden in de markt.

2 Procedure

2.1 Fasering

De marktconsultatie verloopt in een aantal fasen:

1. Publiceren aankondiging op Tendered.
2. Mogelijkheid tot het stellen van vragen door marktpartijen.
3. Schriftelijke beantwoording van de vragen gesteld door marktpartijen door de Veiligheidsregio's.
4. Schriftelijke beantwoording van de vragen in Bijlage 1 door geïnteresseerde marktpartijen.
5. Uitnodigen marktpartijen door de Veiligheidsregio's.
6. Toelichting door marktpartijen.
7. Afronden marktconsultatie.

Ad. 1: Publiceren aankondiging op Tendered

Op 13 oktober 2023 hebben de Veiligheidsregio's de aankondiging van de marktconsultatie op Tendered gepubliceerd. Dit marktconsultatie document is bij de aankondiging verkrijgbaar.

Ad. 2: Stellen van vragen door marktpartijen

De Veiligheidsregio's bieden de gelegenheid aan marktpartijen om vragen te stellen over deze marktconsultatie, zowel inhoudelijk als procedureel. Vragen kunnen ingediend worden door het sturen van een bericht via de Tendered berichtenmodule.

Ad. 3: Schriftelijke beantwoording van de vragen gesteld door marktpartijen door de Veiligheidsregio's

De (geanonimiseerde) vragen met de antwoorden worden via Tendered gepubliceerd en daarmee zichtbaar voor alle geïnteresseerden. Wanneer de vraag vertrouwelijke informatie bevat, kunt u aangeven dat het een individuele vraag betreft. De vraag en het antwoord worden dan niet meegenomen in de publicatie op Tendered. Mochten de Veiligheidsregio's bij een individueel gelabelde vraag het antwoord relevant achten voor alle geïnteresseerden, worden er een algemene, niet herleidbare vraag en antwoord geformuleerd. De vraagsteller heeft dan de mogelijkheid om ofwel akkoord te gaan met dit algemeen geformuleerde vraag en antwoord, dan wel de vraag in te trekken.

Ad. 4: Schriftelijke beantwoording van de marktconsultatie door geïnteresseerde partijen

De Veiligheidsregio's vragen aan geïnteresseerde marktpartijen de vragen uit Bijlage 1 uiterlijk 17 november 2023 om 12.00 uur schriftelijk te beantwoorden, door middel van het versturen van een document in PDF-format via de berichtenmodule in Tendered.

Voor de beantwoording kunt u bijgevoegd antwoordformulier (Bijlage 2) gebruiken.

Ad. 5: Uitnodiging marktpartijen door de Veiligheidsregio's

Na ontvangst van alle gevraagde informatie en indien de beantwoording daar aanleiding toe geeft, kunnen de Veiligheidsregio's (enkele) marktpartijen uitnodigen voor een toelichtend gesprek. In bijlage 4 treft u een opgaveformulier aan met waarop u een voorkeurstijdstip kunt aangeven. De Veiligheidsregio's bepalen de uiteindelijke planning. Wij verzoeken u om de bijlage 4 voor 17 november 2023 om 12.00 uur in te dienen via de berichtenmodule op Tendered.

Ad. 6: Toelichting door marktpartijen

De Veiligheidsregio's kunnen, indien de beantwoording van de gevraagde informatie daar aanleiding toe geeft, (enkele) marktpartijen vragen om een toelichting te geven van hun mogelijke oplossing. Tijdens het gesprek dienen ten minste de volgende onderwerpen aan bod te komen:

1. Uitleg over de relevante ontwikkelingen of innovaties die er zijn of aankomen.

2. Tijdens dit gesprek zien de Veiligheidsregio's graag een demonstratie van het ritregistratiesysteem dat u passend acht bij de vraag van de Veiligheidsregio's. Deze sluit zo dicht mogelijk aan bij het concept PvE (Bijlage 3).
3. Toelichting op de functionaliteiten van het onder 2 genoemde ritregistratiesysteem.

Het geven van een toelichting op een locatie van de Veiligheidsregio's is niet verplicht, echter stellen de Veiligheidsregio's uw deelname zeer op prijs indien u hiertoe wordt uitgenodigd. De gesprekken vinden plaats op de brandweerkazerne in Zeewolde op 28 november 2023. Marktpartijen dienen zelf zorg te dragen voor de benodigde apparatuur (zoals bijvoorbeeld een laptop). De Veiligheidsregio's stellen Wi-Fi toegang en een smart bord beschikbaar. Indien de Veiligheidsregio's besluiten om marktpartijen uit te nodigen ontvangen zij bij de uitnodiging nadere informatie over de locatie en het tijdstip.

Ad. 7: Afronden marktconsultatie & verslaglegging

De Veiligheidsregio's zullen na beantwoording van de vragen en de eventueel door de marktpartijen gegeven toelichting zo snel mogelijk verslaglegging doen, waarin op hoofdlijnen de verkregen inzichten uit het gesprek worden beschreven. Ook worden de schriftelijk beantwoorde vragen in het verslag vastgelegd.

Het marktconsultatieverslag zal, indien wordt overgegaan tot een aanbesteding, deel uitmaken van de aanbestedingsdocumenten.

Een deelnemer aan de marktconsultatie kan verzoeken om bepaalde informatie niet in een verslag op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de deelnemer.

De Veiligheidsregio's behouden zich het recht voor om verkregen beeldmateriaal te verwerken in haar eventuele aanbestedingsdocumenten.

2.2 Voorwaarden

De Veiligheidsregio's hanteren voor deze marktconsultatie een aantal voorwaarden:

1. Dit document is geschreven in het kader van de marktconsultatie. Dit document kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op aanbesteding(en) waarvoor de marktconsultatie als voorbereiding dient of welke andere aanbesteding dan ook;
2. Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van eventuele vervolgtrajecten;
3. Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan mogelijke vervolgtrajecten. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van of bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten.
4. Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de Veiligheidsregio's ontlelen.
5. Deelname aan deze marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht.
6. Eventuele kosten voor de deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed.
7. Deelnemende partijen stemmen er mee in dat de door hen aangeleverde informatie verwerkt kan worden in de door de Veiligheidsregio's nader uit te werken stukken op het gebied van de aanbestedingsstrategie, het vormgeven van de opdracht, het opstellen van het Programma van Eisen en de gunningscriteria.

8. De Veiligheidsregio's zijn op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot het realiseren en/of aanbesteden van het onderwerp waarop deze marktconsultatie van toepassing is.
9. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
10. De Veiligheidsregio's behouden zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.
11. Als informatie als bedrijfsvertrouwelijk moet worden aangemerkt, dient dit te worden aangegeven door de marktpartij. De Veiligheidsregio's zullen die informatie niet opnemen in een verslag.
12. Per marktpartij mogen maximaal twee vertegenwoordigers deelnemen aan de toelichtende gesprekken. Gegeven de aard van de vragen, hechten de Veiligheidsregio's er waarde aan dat vooral de inhoudelijke medewerkers aanwezig zijn en in mindere mate de commercieel gerichte medewerkers.
13. De toelichtende gesprekken met marktpartijen vinden individueel plaats. Bij deze gesprekken zullen geen andere marktpartijen aanwezig zijn.
14. De voertaal tijdens de toelichtende gesprekken is Nederlands.
15. Door deelname aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden en bepalingen zoals vermeld in dit document.

2.3 Planning

De volgende planning wordt gehanteerd:

Publiceren marktconsultatie op Tendered	13 oktober 2023
Uiterlijke datum stellen van vragen door marktpartijen	27 oktober 2023
Uiterlijke datum beantwoording vragen	7 november 2023
Schriftelijke beantwoording van de marktconsultatie door geïnteresseerde marktpartijen	17 november 2023
Verzenden uitnodiging voor toelichting	21 november 2023
Toelichting door geïnteresseerde partijen op locatie	28 november 2023

2.4 Kosten

Deelname aan deze marktconsultatie is vrijwillig. De Veiligheidsregio's zullen geen kosten vergoeden aan marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie.

2.5 Contactpersoon

Uw contactpersoon tijdens de marktconsultatie is Petra Nowee. Zij is te bereiken via de Tendered berichtenmodule, of via inkoop@vru.nl. Plaatsvervanger is Maartje Ribberink. Zij is te bereiken via de Tendered berichtenmodule, of via inkoop@vrfgv.nl.

2.6 Alternatieven

Het staat u vrij om buiten de gestelde vragen alternatieven, innovaties en toekomstige ontwikkelingen aan te dragen die aansluiten bij de bovengenoemde vragen.

Bijlage 1: Vragen Ritregistratie

1. Hoe is zichtbaar wat actieve en niet-actieve (in opslag) hardware is?
2. Wat zijn de mogelijkheden met koppelingen naar leveranciers van brandstofpassen?
Hoe werkt dit?
3. Zijn er naast auto's, busjes en vrachtwagens ook andere vervoersmiddelen te koppelen, zoals fietsen en scooters?
4. Kunt u een opgave doen van prijzen voor standaard/veelgebruikte koppelingen?
5. Wat zijn de mogelijkheden om het systeem te koppelen met Afas? Welke voordelen kan dit opleveren? Wat zijn de kosten?
6. Welke indexering (CBS-indexcijfer) ligt volgens u voor de hand om te gebruiken?
7. Wat is uw advies betreffende eis 1.2-15?
8. Wat is uw beeld bij een calamiteitenregeling? Denk bijvoorbeeld aan dat door een storing, bug of hack de startonderbrekers op alle voertuigen - dus ook de uitrukvoertuigen - worden geactiveerd en de brandweervoertuigen niet kunnen uitrukken.
9. Welke oplossingen biedt u op het gebied van chauffeursidentificatie?
10. Toetsing 3.1-8: welke mogelijkheden biedt uw systeem voor ongeval analyse?
11. Ziet u achterhaalde eisen of onmogelijkheden in het concept PVE, of heeft u op een andere wijze tips om het PVE te verbeteren?
12. Heeft u een suggestie voor kwalitatieve gunningscriteria? Waarin kunnen partijen zich onderscheiden?
13. Bent u bereid om dit systeem te demonstreren/showen als u wordt uitgenodigd?

Bijlage 2: Antwoordformulier

Antwoordformulier marktconsultatie Aanbesteding Ritregistratie

Graag de **rood** gemarkeerde velden invullen

Naam organisatie	
Naam contactpersoon	
E-mail contactpersoon	
Telefoon contactpersoon	

Vraagnr.	Antwoord
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	

Bijlage 3: Concept Programma van Eisen

1 Algemene eisen

1.1 Samenwerking

Nr	
1.1-1	Onder Opdrachtgever wordt verstaan: Tijdens de aanbestedingsprocedure: de Veiligheidsregio Utrecht namens de 3 deelnemende Veiligheidsregio's te weten: • Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek • Veiligheidsregio Flevoland • Veiligheidsregio Utrecht Na gunning van de opdracht: De betreffende Veiligheidsregio waarmee een nadere overeenkomst is afgesloten.
1.1-2	Het is iedere Veiligheidsregio vrij om bepaalde elementen van de aanbieding wel of niet af te nemen. Opdrachtnemer accepteert dat niet alle afgesloten nadere overeenkomsten inhoudelijk gelijk zullen zijn wat betreft de afname van diensten.
1.1-3	Na afsluiten van de overeenkomsten is er geen overkoepelende structuur voor deze dienstverlening meer van toepassing. Opdrachtnemer stemt af met de afzonderlijke Veiligheidsregio's. Indien uit deze afstemming aanpassingen in de dienstverlening worden gerealiseerd biedt Opdrachtnemer deze aanpassing tegen gelijke voorwaarden aan de overige deelnemende Veiligheidsregio's van deze aanbesteding aan.

1.2 Eisen aan de facturatie en prijsstelling

Nr	Facturatie en prijzen
1.2-1	Uw offerte dient het ingevulde prijzenblad (invulformulier B) te bevatten. Bij het invullen van het prijzenblad dient u de volgende uitgangspunten in acht te nemen: • U vermeldt de prijzen voor het leveren van de diensten in euro's exclusief omzetbelasting (btw). • U dient voor alle prijzen aan te geven wat de bijbehorende btw-percentages zijn. • Alle prijzen dienen inclusief alle bijkomende kosten te zijn, zoals (maar niet uitsluitend) administratieve-, handling- en verzendkosten. Dit betekent dat Opdrachtgever behalve de door u geoffreerde prijzen, niets aan u verschuldigd is. • Het prijzenblad dient volledig te worden ingevuld, anders zijn de prijzenbladen onderling niet vergelijkbaar. • Het is niet toegestaan de prijzen op een andere wijze aan te bieden dan door middel van dit prijzenblad. • Het indienen van een irreëel of manipulatieve inschrijving is niet toegestaan. • Het inschrijven met een onrealistische totaalprijs is niet toegestaan. Inschrijver mag dus niet onder zijn kostprijs inschrijven. • Het inschrijven met negatieve- of nul tarieven en/of symbolische prijzen/tarieven/percentages is niet toegestaan. • Opdrachtgever controleert niet of de prijzen juist zijn ingevuld en doorberekend. • U bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de ingevulde gegevens. • Uw offerte dient een geldigheidstermijn te hebben van 90 kalenderdagen na de dag waarop u de offerte heeft ingediend. Gedurende deze periode heeft uw offerte het karakter van een onherroepelijk aanbod. In het geval een kort geding aanhangig is gemaakt, eindigt de geldigheidstermijn van uw offerte dertig kalenderdagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist. • Op deze offerteaanvraag en een eventueel daaruit voortvloeiende opdracht zijn de ARIV van toepassing (Inkoop zoek best passende voorwaarden bijlage X). Door het indienen van een offerte gaat u uitdrukkelijk akkoord met deze algemene voorwaarden. Eventueel door u te hanteren algemene of bijzondere voorwaarden zijn niet van toepassing en accepteert Opdrachtgever niet. Indien u op de door u ingediende offerte algemene of bijzondere voorwaarden van toepassing verklaart, nemen wij uw offerte niet in behandeling. • Inschrijvingen die niet compleet zijn, worden door Opdrachtgever als ongeldig terzijde gelegd, tenzij sprake is van een herstelbare omissie.

	Op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (invulformulier C) zijn de verplichte- en facultatieve uitsluitingsgronden opgenomen die op deze aanbesteding van toepassing zijn. U dient dit formulier rechtsgeldig te ondertekenen en bij uw offerte te voegen.
1.2-2	Indien bij Opdrachtgever tijdens de looptijd behoefte ontstaat aan producten en aanvullende diensten welke binnen scope van de opdracht vallen, maar die niet in dit PVE omschreven staan, neemt Opdrachtnemer deze na overleg op in de dienstverlening. Hierbij valt te denken aan (de koppeling met) met: - Voertuig positiesysteem (project via NIPV); - Geofencing; - Koppelingen met voertuig reserveringen (diverse systemen); - S.O.S. toegang; - Talking traffic.
1.2-3	Indien producten en/of diensten worden toegevoegd aan de dienstverlening, dienen de hiervoor aangeboden prijzen marktconform te zijn. Opdrachtgever heeft het recht om de prijzen hierop te toetsen. Indien blijkt dat de aangeboden prijzen niet marktconform zijn, gaan Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing voor beide partijen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de betreffende producten en/of diensten bij een derde partij af te nemen.
1.2-4	Opdrachtnemer dient marktconforme tarieven te hanteren voor doorontwikkeling. Opdrachtgever behoudt zich het voor recht deze tarieven te toetsen aan de markt.
1.2-5	De facturatie voor de VRU geschiedt maandelijks achteraf, digitaal naar facturen@vru.nl. Op de factuur moeten de volgende gegevens worden vermeld: - Factuuradres; Veiligheidsregio Utrecht Afdeling Financiële Administratie Postbus 3154 3502 GD Utrecht - Specificatie van de bestelde producten (per bestelling met datumvermelding); - Kostenplaats (opgave door VRU); - BTW bedrag; - IBAN rekeningnummer; - Contractnummer; - Factuurnummer; - Factuurdatum; - Debiteurennummer; - Inkoopordernummer.
1.2-6	De facturatie voor de Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek geschiedt maandelijks achteraf, digitaal naar facturen@brandweergooivecht.nl. Op de factuur moeten de volgende gegevens worden vermeld: - Factuuradres; Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek - Specificatie van de bestelde producten (per bestelling met datumvermelding); - Kostenplaats (opgave door opdrachtgever); - BTW bedrag; - IBAN rekeningnummer; - Contractnummer; - Factuurnummer; - Factuurdatum; - Debiteurennummer; - Inkoopordernummer.

1.2-7	De facturatie voor de Veiligheidsregio Flevoland geschiedt maandelijks achteraf, digitaal naar fpc@brandweerflevoland.nl. Op de factuur moeten de volgende gegevens worden vermeld: • Factuuradres; Veiligheidsregio Flevoland • Specificatie van de bestelde producten (per bestelling met datumvermelding); • Kostenplaats (opgave door opdrachtgever); • BTW bedrag; • IBAN rekeningnummer; • Contractnummer; • Factuurnummer; • Factuurdatum; • Debiteurennummer; Inkoopordernummer.
1.2-8	Opdrachtnemer stuurt elke regio afzonderlijk maximaal één verzamel factuur per maand.
1.2-9	Opdrachtnemer stuurt voor de 10 ^e van de maand de factuur in betreffende de levering van de voorgaande maand.
1.2-10	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen tarieven ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in XXXX, en wel voor het eerst op XX-XX-XX te wijzigen. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de volgende index: CPI; index (2015=100). De indexering wordt bepaald door het gemiddelde van de meest recente vier (4) beschikbare en vastgelegde, voorafgaande kwartaalindexcijfers.
1.2-11	In geval van onduidelijkheden in facturen behoudt Opdrachtgever zich het recht voor pas over te gaan tot betaling nadat Opdrachtnemer duidelijkheid heeft verstrekt.
1.2-12	Opdrachtnemer is bereid medewerking te verlenen aan het digitaal bestellen, factureren en afhandelen van facturen door middel van een geautomatiseerd systeem van Opdrachtgever, voor zover dit nog niet als eis is opgenomen in één of meer onderdelen van dit PVE.
1.2-13	De onder deze aanbesteding door Opdrachtnemer gebruikte (en geleverde) IT-oplossingen, zoals een webshop of ander bestelsysteem, moeten kunnen koppelen met het financiële systeem AFAS welke Opdrachtgever gebruikt. Opdrachtnemer zal medewerking verlenen aan het realiseren van die koppeling. Billijke kosten die hiervoor gemaakt moeten aan de zijde van Opdrachtnemer, zijn voor zijn rekening.
1.2-14	De onder deze aanbesteding door Opdrachtnemer gebruikte (en geleverde) IT oplossingen, zoals een webshop, moet kunnen koppelen met het bij Opdrachtgever in gebruik zijnde <i>Enterprise Service Management-oplossing (ESM) Axxerion van de firma Spacewell</i> . Opdrachtnemer zal medewerking verlenen aan het realiseren van die koppeling. Billijke kosten die hiervoor gemaakt moeten aan de zijde van Opdrachtnemer, zijn voor zijn rekening.
1.2-15	De factuur van opdrachtgever bestaat uit: Vaste prijs voor gebruik van de ritregistratie software met bijbehorende functionaliteiten. Vaste prijs voor gebruik van de koppelingen met bijbehorende functionaliteiten. Vaste prijs per voertuig voor gebruik van de hardware en datatransport (bedrag x aantal voertuigen =) Prijs voor uitgevoerde werkzaamheden (in-uit en ombouw van hardware) Of Vaste prijs per voertuig voor gebruik van de software, hardware en datatransport (bedrag x aantal voertuigen =) Prijs voor uitgevoerde werkzaamheden (in-uit en ombouw van hardware)

2 Communicatie en Ondersteuning

2.1 Communicatie en contactpersonen.

NR.	Omschrijving
2.1-1	Opdrachtnemer dient op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur per telefoon en e-mail bereikbaar te zijn voor administratieve en planning-technische zaken.
2.1-2	Per kwartaal wordt door Opdrachtnemer een managementrapportage opgeleverd met daarop tenminste: • Overzicht van de geleverde producten per gespecificeerd naar aantallen • De totale kosten die zijn gefactureerd 1) van de totale looptijd, en 2) van het betreffende kwartaal. In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan de managementrapportage naar behoefte inhoudelijk worden aangevuld.
2.1-3	De Opdrachtnemer wijst een accountmanager aan die een vast aanspreekpunt wordt voor de Opdrachtgever. Deze persoon beschikt over een dusdanige positie binnen de organisatie dat hij of zij de belangen van de Opdrachtgever op een adequate wijze kan borgen en is bevoegd tot het nemen van beslissingen. Tevens wordt er een back-up functionaris aangewezen. Bij afwezigheid van de vaste accountmanager, kan deze vervanger alle zaken snel en effectief overnemen.
2.1-4	De accountmanager en diens vervanger, zijn telefonisch bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur. Beide personen dienen te beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal. Indien er wijzigingen zijn in de contactgegevens van de contactpersoon of de vervanger, wordt dit direct doorgegeven aan de contractbeheerder van de opdrachtgever.

2.2 Afhandeling meldingen en ondersteuning

NR.	Omschrijving
2.2-1	De Opdrachtnemer beschikt over een adequate afhandeling van meldingen die binnen de afgesproken termijn worden afgehandeld. Voor hardware geschiedt de afhandeling hetzij door reparatie of door het beschikbaar stellen van gelijkwaardige, vervangende apparatuur.
2.2-2	Onder een adequate afhandeling van meldingen wordt verstaan een persoon of loket die fungeert als helpdesk. Hier kan de Opdrachtgever meldingen van storingen, vragen, verzoeken en klachten etc. neerleggen, zowel per mail als telefonisch en via een webportal. Deze helpdesk dient via mail en telefonisch op werkdagen tussen 07.30 en 18.00 uur bereikbaar te zijn.
2.2-3	Bestuurders van de dienstauto's bevinden zich verspreid over meerdere locaties in Nederland. De door Opdrachtnemer geboden service met betrekking tot het oplossen van storingen van de hardware in de voertuigen op kan op iedere willekeurige locatie in Nederland plaatsvinden
2.2-4	Buiten werktijd kan de gebruiker bellen met een noodnummer in geval van (ernstige) verstoring in de dienstverlening.
2.2-5	Indien Opdrachtgever een storing ondervindt aan één van de onderdelen van het systeem draagt opdrachtnemer binnen 48 uur zorg voor het oplossen van het betreffende probleem. Binnen kantooruren (8.00 – 17.00 uur op werkdagen) wordt binnen 8 uur na melding wordt contact opgenomen met betreffende melder voor het maken van een herstelafpraak.
2.2-6	De Opdrachtnemer van de oplossing verzorgt een helpdesk, welke als 'single point of contact' dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. Deze support is van toepassing op zowel het gebruik van zowel de hardware- als software-componenten van het systeem De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen. Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld. In de SLA geeft Inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan met aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven.
2.2-7	De helpdesk is ook beschikbaar via een webportal. Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.
2.2-8	Van iedere melding is de prioriteit en voortgang zichtbaar. Een melding wordt alleen in overleg met Opdrachtgever gesloten of gereed gemeld.
2.2-9	Opdrachtnemer hanteert een prioriteitenmethode of een andere methode waarbij er direct hulp wordt geboden bij incidenten met hoge impact en hoge urgentie, d.w.z. issues waarbij de oplossing niet werkt voor meer dan 1 persoon.
2.2-10	Opdrachtnemer verplicht zich ondersteuning te bieden aan Opdrachtgever (m.n. functionele beheerders) rondom het beheer en onderhoud van de functionaliteit van de oplossing en de daarin gebruikte bedrijfsinformatie, d.w.z. het instellen van de (functionele) parameters en de inhoud van databases.
2.2-11	Opdrachtnemer verplicht zich ervoor te zorgen dat ondersteunende documentatie voor gebruikers en beheerders compleet, correct en up-to-date is.

2.2-12	De Opdrachtnemer biedt Nederlandstalige opleidingen en opleidingsdocumentatie aan. Deze zijn actueel en gebaseerd op de door de Opdrachtnemer aangeboden versie van de oplossing. Dit geldt ook bij updates van de oplossing.
2.2-13	De oplossing dient dusdanig eenvoudig en gebruikersvriendelijk te zijn dat er weinig tot geen opleiding voor een 'eindgebruiker' noodzakelijk is. De Opdrachtnemer biedt voor de eindgebruikers digitale uitleg voor die elementen die ingewikkelder blijken. Dit alles in afstemming met Opdrachtgever.
2.2-14	De Opdrachtnemer staat toe dat de digitale gebruikershandleiding van de oplossing (indien niet beschikbaar via de oplossing) op het interne netwerk van de Opdrachtgevers beschikbaar wordt gesteld.
2.2-15	De Opdrachtnemer levert handleidingen en het opleidingsmateriaal op aan functioneel beheerder vóór de start van de implementatie.

3 Algemene eisen aan de bestelwijze en de te leveren producten / diensten

3.1 Algemene eisen

NR:	Omschrijving
3.1-1	Het door Opdrachtnemer aangeboden ritregistratiesysteem voldoet aan het keurmerk ritregistratiesystemen (https://keurmerkritregistratiesystemen.nl/)
3.1-2	Het door Opdrachtnemer aangeboden ritregistratiesysteem draagt er zorg voor dat Opdrachtgever gedurende de looptijd voldoet en blijft voldoen aan de eisen gesteld door de Belastingdienst zoals omschreven op de website van de Belastingdienst: https://www.belastingdienst.nl/rittenregistratie
3.1-3	Opdrachtnemer beschikt over een planningstool voor het inplannen van inbouw, ombouw van de hardwarecomponenten waarmee Opdrachtgever online de betreffende werkzaamheden kan inplannen. Een bevestiging (met details) van de gemaakte afspraak wordt via de mail naar de melder verzonden.
3.1-4	Opdrachtnemer garandeert dat binnen 5 werkdagen de reguliere in/ombouw werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.
3.1-5	Een overzicht van het om te bouwen wagenpark van de VRU is omschreven in bijlage WP-1 van deze uitvraag. Opdrachtnemer geeft aan wat de doorlooptijd van de ombouw (verwijderen oude hardware en plaatsen en testen nieuwe hardware) van dit wagenpark uitgaande van een ombouw op maximaal 5 locaties binnen de VRU.
3.1-6	Een overzicht van het om te bouwen wagenpark van de Veiligheidsregio G&V is omschreven in bijlage WP-2 van deze uitvraag. Opdrachtnemer geeft aan wat de doorlooptijd van dit wagenpark is uitgaande van een ombouw op maximaal 5 locaties binnen de regio G&V.
3.1-7	Een overzicht van het om te bouwen wagenpark van de Veiligheidsregio Flevoland is omschreven in bijlage WP-3 van deze uitvraag. Opdrachtnemer geeft aan wat de doorlooptijd van dit wagenpark is uitgaande van een ombouw op maximaal 5 locaties binnen de regio Flevoland.
3.1-8	De door Opdrachtnemer aangeboden oplossing is ook geschikt voor ongeval analyse. Bij een ongeval wordt de data (onder andere snelheid, gebruik remmen, gebruik optische en akoestische signalering, enz.) veiliggesteld en ook de data 10 seconden voorafgaand aan het ongeval blijft beschikbaar.

3.2 Eisen met betrekking tot levering en installatie

NR:	Omschrijving
3.2-1	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de levering van de hardware, software en de bijbehorende webapplicatie op door Opdrachtgever nader te bepalen locaties binnen het werkgebied van Opdrachtgever.
3.2-2	De Opdrachtnemer dient indien noodzakelijk de oude hardware te demonteren, registreren en te verzamelen om vervolgens aan opdrachtgever over te dragen. Alle oude bekabeling dient volledig te worden verwijderd zodat de installatie van het basisvoertuig weer in oorspronkelijke staat is. Daarna wordt het nieuwe systeem ingebouwd. Snijblokken/aftakklemmen worden niet gestaan.
3.2-3	Bij demontage van oude hardware dient de aanwezige simkaart aan Opdrachtgever te worden overlegd.
3.2-4	De Opdrachtnemer draagt in de eerste instantie zelf zorg voor initiële vulling van het ritregistratiesysteem van de stamgegevens. Opdrachtnemer levert voorbeeld aan hoe deze gegevens moeten worden aangeleverd.
	Installatie van hardware
3.2-5	Gelijke type voertuigen worden op dezelfde wijze ingebouwd. Voor inbouw overlegt Opdrachtnemer per type voertuig (merk/model) een installatietekening en wordt er een afspraak ingepland met de voertuigwerkplaats van de Opdrachtgever om de inbouw te bespreken.
3.2-6	De hardware dient ingebouwd te worden conform voorschrift chassis leverancier. Opdrachtnemer dient hiervoor een verklaring van de voertuigleverancier te kunnen aanleveren.

3.2-7	De hardware dient aangesloten te worden op de “Opdrachtgever-specifieke zekering box” indien deze aanwezig is. Het gebruik van zwevende zekeringen is niet toestaan.
3.2-8	Is er geen de “Opdrachtgever-specifieke zekering box” aanwezig in het voertuig, dan wordt de zekering geplaatst in overleg met de werkplaats-medewerkers van Opdrachtgever.
3.2-9	Van ieder voertuig dient het aansluitschema en componenten tekening per voertuig te worden aangeleverd door Opdrachtnemer.
3.2-10	Iedere (vorm van) schade die ontstaat door het onjuist of niet toepassen van de installatie-voorschriften van zowel de voertuigleverancier als de Opdrachtgever zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
3.2-11	Het gebruik van snijblokken bij de installatie van de hardware is verboden.
3.2-12	De door Opdrachtnemer in het voertuig gebouwde apparatuur (de “hardware” inclusief bekabeling en montagemiddelen) mag op geen enkele wijze elektromagnetische verstoring aan de voertuig installatie veroorzaken of hiervan storing ondervinden.
3.2-13	Per inbouw wordt een “inbouwverslag” opgeleverd met foto’s van de locatie van de componenten en de aansluitingen van de componenten.

4 Hardware in voertuigen.

4.1 Hardware welke in de voertuigen geplaatst wordt

NR	Omschrijving
4.1-1	Het kastje (de hardware) wat benodigd is voor de ritregistratie wordt vast in de voertuigen gemonteerd.
4.1-2	Het kastje (de hardware) beschikt over een draadloze dataverbinding ten behoeve van de connectie met de applicatie voor rittenregistratie.
4.1-3	Het kastje (de hardware) dient voor wat betreft de dataverbinding voorzien zijn van buitenland dekking (Multi-roaming) minimaal 4G probleemloos samen te werken met de bekende telecom providers zoals KPN, Vodafone , Odido enz.
4.1-4	Het systeem geeft een permanente akoestische signalering indien een berijder zich niet aanmeldt met de “button” Deze optie is in de beheerssoftware per voertuig afzonderlijk in en uit te schakelen.
4.1-5	De akoestische signalering is per voertuig op afstand uit te schakelen via de beheerssoftware.
4.1-6	De hardware in het voertuig is voorzien van een voorziening welke zorgdraagt voor het onthouden van de instellingen en gegevens als de boordspanning van het voertuig wegvalt.
4.1-7	Opdrachtnemer geeft aan wat het stroomverbruik is per uur, Stroomverbruik per uur aangeven in ruststand van het systeem. De geplaatste hardware heeft een dermate laag stroomverbruik dat een gemiddelde voertuigaccu na 2 week stilstand nog voldoende capaciteit heeft om het voertuig te starten. (bijlage X technische specs)
4.1-8	De hardware (signaal gever en ritregistratie “kast”) zijn dusdanig weg-gebouwd in het voertuig dat deze voor de chauffeur niet bereikbaar zijn tijdens de rit.
4.1-9	Indien stroomvoorziening naar de hardware wordt onderbroken (bijvoorbeeld bij weghalen accu, doorbranden of verwijderen zekering) wordt hiervan een signaal gegeven naar de beheerssoftware.
4.1-10	Opdrachtnemer kan per voertuig aangeven of de hardware in de voertuigen moet worden geïnstalleerd als startonderbreker. (voertuig start niet als niet wordt aangemeld met de “button”) Deze optie is in de beheerssoftware per voertuig afzonderlijk in en uit te schakelen.
4.1-11	Het kastje (de hardware) wat benodigd is voor de ritregistratie kan signaleren wanneer met optische en/of geluidssignalen wordt gereden en geeft deze informatie ook door aan de softwareapplicatie waar deze informatie onderdeel uitmaakt van de ritregistratie. (hoe bieden wij deze informatie aan?)
4.1-12	De “reader” voor de “button” wordt in overleg met Opdrachtgever op een duidelijk zichtbare plek aan de bestuurderszijde van het voertuig geplaatst.
4.1-13	In geval van wegvallen van de dataverbinding zorgt het systeem voor verzending en verwerking van de niet verzonden gegevens zodra de dataverbinding is hersteld. Deze gegevens zijn uit te lezen ten behoeve van ongeval analyse.
4.1-14	De hardware blijft eigendom van Opdrachtnemer. Gebruik van deze hardware zit verwerkt in de prijs. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het probleemloos functioneren van de hardware gedurende de overeenkomst.
4.1-15	De werknemers en de vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer, moeten zich op verzoek kunnen legitimeren. Daarnaast dienen zij zich verstaanbaar te kunnen maken in het Nederlands.

4.2 Hardware t.b.v. aanmelden

NR	Omschrijving
	<i>Per gebruiker is een stukje hardware nodig voor het aanmelden in de voertuigen. De uitvoering van deze hardware is aan de Opdrachtnemer. In de tekst van het PVE wordt gesproken over een “button”. Dit is alleen een duiding, en geeft geen suggestie over de uitvoering, vorm of gebruik van de hardware.</i>
4.2-1	Opdrachtgever levert “buttons” waarmee de eindgebruiker zich in de voertuigen kan aanmelden.
4.2-2	De door Opdrachtnemer geleverde “buttons” zijn niet groter dan een normale huissleutel.

4.2-3	De door Opdrachtnemer geleverde “buttons” hoeven slechts aangeboden te worden aan de hardware, en hoeven niet (zoals b.v. een reguliere sleutel) in de hardware geplaatst te blijven.
4.2-4	De door Opdrachtgever geleverde “button” is voorzien van een degelijke ring/montagemogelijkheid waarmee de “button” aan een sleutelbos gemonteerd kan worden.
4.2-5	De geleverde “buttons” zijn door de beheerder (van Opdrachtgever) te registreren/activeren en muteren via de beheerssoftware.
4.2-6	De geleverde “buttons” zijn door de beheerder (van Opdrachtgever) via de beheerssoftware uit te schakelen/te blokkeren.
4.2-7	De geleverde “buttons” worden per XXX per verpakking aan Opdrachtgever aangeboden. Opdrachtgever blijft eigendom van buttons. Opdrachtnemer geeft in het prijzenblad aan wat de kosten voor de buttons per besteleenheid zijn.
4.2-8	Opdrachtnemer kan de gevraagde “buttons” geprogrammeerd bij Opdrachtgever aanleveren. Opdrachtnemer geeft in bijlage XX?? Van zijn offerte aan hoe Opdrachtgever de programmeer gegevens in een Excel moet aanleveren. Opdrachtnemer geeft in het prijzenblad aan wat de kosten voor de geprogrammeerde buttons per stuk zijn.

5 Software

5.1 Functionaliteiten Beheerssoftware

NR	Omschrijving
5.1-2	Real-time online inzicht op alle ritten (24/7), inclusief real time GPS positie van 1 Hz.
5.1-3	De opgeslagen data (ritregistratie conform eisen belastingdienst) wordt per kwartaal overgedragen aan Opdrachtnemer in een bestandsformat welke met de standaard MS Office programma's te openen is (Excel, Word)
5.1-4	Per voertuig is een toevoeging mogelijk van kaderblokken met: • Standplaats voertuig; • Kenteken • Merk / type • Roepnaam / nummer (minimaal 7 karakters) • Afdeling; • zakelijk/privé-rit; • signaalgever aan/uit geschakeld via beheerssoftware; • Indien aangemeld naam van de actuele berijder; • storingsmelding / storingsvrij; • Knop om de rithistorie van het voertuig te zien; • knop om naar voertuig op kaart te gaan; • Knop om naar de details van het voertuig te gaan; Ter verduidelijking van de eis een schets van het beoogde kaderblok: 
5.1-5	Via de knop “details” worden tenminste de volgende gegevens van het voertuig getoond: • Huidige km stand • Laatst geregistreerde locatie • Accu spanning • Menu voor het beheren van de instellingen
5.1-6	Er is een koppeling tussen de verschillende tankkaart systemen systeem waarmee de Opdrachtgever de overeenkomst heeft en de beheerssoftware van het ritregistratiesysteem. Via deze koppeling is in de beheertool zichtbaar: • Locatie van tankbeurt • Aantal liters • Prijs van betreffende tankbeurt

	- Betreffend brandstof - Gemiddeld verbruik t.o.v. vorige tankbeurt
5.1-7	De mogelijkheden (autorisaties) van de gebruikers van het systeem is op div. (minimaal 3) niveaus in te stellen via een rechtensysteem.
5.1-8	Onderdelen (applicatiefuncties, pagina's, tabbladen, etc.) waarvoor de gebruiker niet geautoriseerd is, worden ook niet getoond.
5.1-9	De autorisaties kunnen door een geautoriseerde functioneel beheerder van de Opdrachtgever eenvoudig worden aangepast.
5.1-10	Het systeem geeft de mogelijkheid om rapportages te draaien op dag/maand/jaar per voertuig op diverse parameters en ook te exporteren (naar Excel of .csv). Ook moeten er standaard rapportages "bewaard" kunnen worden.
5.1-11	Er moeten locaties ingevoerd kunnen worden als (o.a.) zijnde regio-standplaatsen van voertuigen en andere door ons aan te leveren belangrijke locaties. Opdrachtgever dient deze locaties te kunnen muteren in de beheerssoftware.
5.1-12	Er moeten gedetailleerde routekaartjes per rit getoond kunnen worden.
5.1-13	De wagenparkbeheerder wordt de mogelijkheid geboden om rapportages op te stellen (voor gehele wagenpark, per voertuiggroep of afdeling), bijvoorbeeld: - Gereden kilometers per dag - Ritregistratie - Snelheid - Stilstand - Totaal gereden kilometers per jaar of maand, per voertuig en per voertuiggroep - CO2 uitstoot per voertuig t.b.v. CO2 prestatieladder (overzicht voldoet aan de eisen voor certificering)
5.1-14	Het moet mogelijk zijn dat rapportages maandelijks (automatisch) naar de wagenpark beheerder worden verstuurd m.b.t. ritten buiten werktijd, weekend ritten, ritten op feestdagen, overnachtingsplaatsen, ritten zonder registratie enz. die per voertuiggroep zijn gereden. De wagenpark beheerder dient per voertuig te kunnen aangeven op basis van welke criteria hij een rapportage wenst te ontvangen.
5.1-15	Het moet te allen tijde mogelijk zijn dat een wagenparkbeheerder het voertuig in het ritregistratiesysteem kan afmelden, zodat vanaf ingang van de eerstvolgende maand geen kosten meer gerekend worden.
5.1-16	Als optie biedt u aan: Een koppeling tussen het programma Ultimo en Inschrijver. Dit om voertuiggegevens en bestuurdersdruppels te koppelen.

5.2 Software – niet-functionele eisen

NR	Algemeen
5.2-1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen van de GIBIT 2020 en ICT-kwaliteitsnormen voor de Veiligheidsregio 2023.
5.2-2	Opdrachtnemer voldoet aan alle eisen zoals gesteld in de privacywetgeving Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en aanverwante privacyregelgeving.
5.2-3	De leverancier voldoet aan de relevante wettelijke eisen (zoals AVG eisen en encryptie toepassing) om persoonsgegevens te kunnen beschermen.
5.2-4	Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over de in de SLA overeengekomen servicelevels en KPI's. Periodiek wordt gerapporteerd over de afgesproken indicatoren met aggregatieniveau van 1 kalendermaand, bijv. Aantal calls, openstaand en afgehandeld; Hoeveelheid gemelde incidenten, classificatie en oplostijden verdeeld naar categorie; Aantal escalaties, inclusief evaluatie.
5.2-5	Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken servicelevels en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen (vastgelegd in evt. verbeterplannen) is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk. Periodiek vindt overleg plaats tussen de VRU en Opdrachtnemer over deze KPI's / performance. Daarnaast zullen in het kader van verlengingen van het contract evaluaties tussen beide Partijen plaatsvinden. Deze structuren worden vastgelegd in de SLA.
5.2-6	Alle gegevens binnen de oplossing, dan wel ter beschikking gesteld aan de Opdrachtnemer ten behoeve van de opdracht blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever.
5.2-7	Indien de overeenkomst eindigt, ongeacht de reden voor beëindiging, dienen alle eigendommen van Opdrachtgever, inclusief de data, te worden overgedragen aan de Opdrachtgever binnen een redelijke termijn.
5.2-8	Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van alle in de applicaties ingevoerde gegevens.
5.2-9	Opdrachtnemer dient bij beëindiging van de overeenkomst de rithistorie over de gehele looptijd beschikbaar te stellen in een gangbaar dataformaat (bijvoorbeeld Excel, csv-bestand).
5.2-10	De oplossing is webbased en volgt de W3C-standaarden. Het design van de oplossing is responsive.
5.2-11	De oplossing wordt geleverd als SaaS-dienst, waarbij zowel het draaiende houden (operations) als het (door)ontwikkelen (development) door de Opdrachtnemer wordt uitgevoerd. Het technisch-beheer en applicatie-beheer ligt volledig bij de Opdrachtnemer. Het functioneel-beheer ligt zowel bij Opdrachtnemer, als bij de Opdrachtgever.

5.2-12	De softwaretool dient als Software as a Service (SaaS) te worden aangeboden. De softwaretool is via internet benaderbaar via gangbare browsers zonder dat hiervoor plug-ins geïnstalleerd hoeven worden.
5.2-13	De beheerssoftwaretool dient als Software as a Service (SaaS) te worden aangeboden. De softwaretool is via internet benaderbaar via gangbare browsers zonder dat hiervoor plug-ins geïnstalleerd hoeven worden.
5.2-14	De oplossing is bereikbaar via IPv4 en IPv6.
Projectplan en implementatie	
5.2-15	De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van het project een projectplan en implementatieplan op te stellen.
5.2-16	Er zijn bij voorkeur geen installaties nodig in de VRU-omgeving om gebruik te kunnen maken van de oplossing. Indien het voor de oplossing noodzakelijk is dat er wijzigingen plaatsvinden binnen de omgeving van de VRU, dan zijn hiervoor (ook in de testfase) de handleidingen voor systeembeheer beschikbaar en worden gespecificeerd voor de inrichting van de VRU.
Testen en acceptatie	
5.2-17	De opdrachtnemer levert tijdens de implementatiefase een uitgewerkte testaanpak/testplan op. Deze testaanpak wordt afgestemd met Opdrachtgever en omvat zowel technische, functionele als gebruikerstesten. Basis voor deze testen zijn de in deze aanbesteding gestelde eisen. De Opdrachtnemer zal assisteren bij de uitvoering van de acceptatietesten.
5.2-18	Het implementeren en testen van de oplossing doet Opdrachtnemer samen met de beheerder(s) van Opdrachtgever. (Testplan aanleveren?)
5.2-19	De Opdrachtnemer verzorgt de training(en) en opleiding(en) voor de (wagenpark) beheerders van het ritregistratiesysteem. Dit betreft 3-6 personen per deelnemende Veiligheidsregio.
5.2-20	De Opdrachtnemer levert de oplossing compleet en bedrijfsvaardig op.
5.2-21	De Opdrachtnemer levert, indien van toepassing, voor go-live een lijst met "known errors" van de oplossing op en een inschatting wanneer deze worden opgelost.
5.2-22	De oplevering omvat een lijst met eventuele "known errors" en een planning voor de oplossing daarvan. Voor onderhoud en beheer zal een overzicht worden gemaakt met de concreet gemaakte afspraken omtrent: • Incidenten en oplostijden • Changes en werkwijze daaromtrent • Onderhoud en werkwijze • Training van de beheerders van Opdrachtgever • Helpdesk en gebruikersondersteuning • Ontwikkelingen in de rittenregistratie applicatie • Hoe over deze zaken gerapporteerd en afgestemd wordt
Beschikbaarheid	
5.2-23	Er kan 24 uur per dag en 7 dagen per week gebruik worden gemaakt van de oplossing. De beschikbaarheid van de oplossing is voor minimaal 99 %, gemeten per maand, gegarandeerd.
Continuïteit en conformiteit	
5.2-24	De Opdrachtnemer verplicht zich om in het geval van een calamiteit of ramp die de kritische processen van Opdrachtnemer raakt, de afgesproken dienstverlening aan VRU binnen 1 week te continueren. NB Deze eis heeft betrekking op de dienstverlening van Opdrachtnemer, niet op de oplossing. Een calamiteit wordt in dit kader gedefinieerd als een ongewenste gebeurtenis die zodanige negatieve gevolgen heeft dat de voortgang van de kritische bedrijfsprocessen van de opdrachtnemer wordt verstoord en de maximale uitvalduur van deze kritische bedrijfsprocessen dreigt te worden overschreden.
5.2-25	De Opdrachtnemer garandeert d.m.v. backup & restore-procedures dat gegevensverlies maximaal 24 uur kan bedragen.
5.2-26	De Opdrachtnemer verplicht zich de data redundant op te slaan in geografisch gescheiden fysieke locaties. Deze locaties bevinden zich niet binnen dezelfde dijkkring.
5.2-27	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de datacenters waar de omgevingen draaien minimaal ISO 9001, 14001 en 27001 gecertificeerd zijn.
5.2-28	De Opdrachtnemer houdt de aangeboden oplossing proactief in lijn met de landelijke afgesproken standaarden die betrekking hebben op ICT-standaarden.

5.2-29	De aangeboden oplossing volgt de ontwikkelingen binnen moderne browser- technologie, zoals nu HTML5 en CSS3 evenals de toekomstige mogelijkheden en ontwikkelingen. De oplossing ondersteunt courante browsers.
5.2-30	De oplossing beschikt over een rapportage waaruit de integriteit van het systeem blijkt.
5.2-31	De oplossing is toegankelijk en onafhankelijk van tijd en plaats (via bedrijfsnetwerk en direct-access) te gebruiken.
	Informatiebeveiliging
5.2-32	De Opdrachtnemer maakt bij de opslag van persoonsgegevens gebruik van fysieke opslag en verwerking binnen de Europese Unie (EU) en zorgt ervoor dat doorgifte van gegevens naar landen buiten de Europese Unie uitgesloten is.
5.2-33	De fysieke opslag van persoonsgegevens is binnen de grenzen van de EU geplaatst.
5.2-34	Opdrachtnemer zorgt voor adequate functiescheiding en daarmee in overeenstemming zijnde Identity & Acces Management zodat slechts bevoegd personeel toegang heeft tot de data. Daarbij zijn verschillende permissie/rechten-niveaus door de Opdrachtgever te configureren na oplevering.
5.2-35	Opdrachtnemer zorgt voor adequate functiescheiding en daarmee in overeenstemming zijnde Identity & Access Management zodat slechts bevoegd personeel toegang heeft tot de data.
5.2-36	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik, de behandeling, de bescherming en uitwisseling van vertrouwelijke gegevens die gedeeld worden met zijn onderaannemers. Daarbij is een door Opdrachtgever goedgekeurde verwerkingsovereenkomst van kracht voor Opdrachtnemer en onderaannemers.
5.2-37	Opdrachtnemer zorgt voor minimaal 256 bits versleuteling volgens Advanced Encryption Standard (AES) voor opslag en transport van gevoelige gegevens.
5.2-38	De Opdrachtnemer treft maatregelen om de kans op hackeraanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en up-to-date houden van technologieën als firewalling, antivirus, IDS, IPS, hardening en encryptie.
5.2-39	vervallen
5.2-40	De Opdrachtnemer zorgt voor patchmanagementbeleid, zodat alle ICT-componenten zijn gehard tegen aanvallen.
5.2-41	De Opdrachtnemer zorgt voor (fysieke en logische) toegangsbeveiliging en brand- en wateroverlastpreventie van de IT-systemen.
5.2-42	Opdrachtnemer voldoet en blijft voldoen aan de eisen zoals geformuleerd door https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden waaronder het gebruik van HTTPS en HSTS voor wegverkeer.
5.2-43	De Opdrachtnemer maakt gebruik van een door Opdrachtgever voorgeschreven SSL-certificaat.
5.2-44	Alle door Opdrachtnemer aangeboden diensten vallen binnen een door Opdrachtnemer of zijn onderaannemers gebruikt ISMS (Information Security Management System), dat gecertificeerd is conform de ISO27001.
5.2-45	De SoA (Statement of Applicability) van Opdrachtnemer behorend bij de ISO27001 wordt voor Opdrachtgever inzichtelijk gemaakt (evt. meegestuurd), of Opdrachtnemer geeft inzicht in de relevante beheersmaatregelen die zijn ingesteld binnen zijn organisatie.
5.2-46	De Opdrachtnemer voert periodiek (minimaal 1x per jaar) een pentest en kwetsbaarheidscans uit op de aangeboden omgevingen. Opdrachtnemer verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan de VRU.
5.2-47	Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de oplossing (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatcht.
5.2-48	Beveiligingspatches voor de oplossing worden zo snel als technisch mogelijk geïnstalleerd.
5.2-49	In de rapportage over de dienstverlening is informatiebeveiliging een specifiek onderdeel. Bij het opstellen van de SLA wordt bepaald over welke KPI's er gerapporteerd wordt.
5.2-50	Indien Opdrachtnemer software ontwikkelt (zelf of via onderaannemers), hanteert Opdrachtnemer aantoonbaar het principe "security by design" en "privacy by design".
5.2-51	De webapplicaties die opdrachtnemer aanbiedt, zijn ingericht conform de richtlijnen van het NSCS (Nationaal Cyber Security Centrum) "ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties - Verdieping".
5.2-52	Opdrachtnemer heeft met alle onderaannemers een contract met hierin een clause informatiebeveiliging/geheimhouding.
5.2-53	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij adequate beheersing uitoefent ten aanzien van de informatiebeveiliging bij haar leveranciersketen die betrokken is bij het leveren van een dienst of product.
5.2-54	Medewerkers (en onderaannemers) van Opdrachtnemer hebben een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) of Opdrachtnemer heeft een VOG Rechtspersoon.
5.2-55	Opdrachtnemer heeft een actieve incidentprocedure m.b.t. de communicatie rondom informatiebeveiligingsincidenten met haar klanten. Opdrachtgever wordt door de Opdrachtnemer benaderd als zij een incident constateren.
5.2-56	Opdrachtgever sluit met Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst af die ook van toepassing is op eventuele onderaannemers van Opdrachtnemer indien dit nodig mocht zijn als verwerker van persoonsgegevens.
5.2-57	Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van Opdrachtgever nooit aan derden beschikbaar worden gesteld zonder toestemming van Opdrachtgever.

5.2-58	Opdrachtgever heeft te allen tijde recht op het uitvoeren van een onafhankelijke externe audit op het gebied van informatiebeveiliging, of opdrachtnemer laat door een onafhankelijke externe partij een dergelijke audit uitvoeren (minimaal 1x per jaar) en deelt de uitkomst transparant met Opdrachtgever.
5.2-59	In het rapport of de bijlage bij de uitkomst van de audit staat wat er is geconstateerd, welke maatregelen Opdrachtnemer gaat nemen en binnen welke periode dit zal zijn uitgevoerd.
5.2-60	Opdrachtnemer heeft een actieve procedure "meldplicht datalekken". Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever hierover onmiddellijk na constateren en geeft aan welke eisen opdrachtnemer aan Opdrachtgever hierover stelt. Wanneer er sprake is van een datalek vanuit de oplossing door een lek in de software/programmatuur dan dient de Opdrachtnemer hier direct actie op te ondernemen en Opdrachtgever hierop te attenderen. Indien de oorsprong van de oorzaak betrekking heeft op de infrastructuur van VRU dan zal de Opdrachtnemer Opdrachtgever daarop direct moeten attenderen alsmede te adviseren wat Opdrachtgever daaraan kan doen.
5.2-61	Opdrachtnemer overlegt eerst met Opdrachtgever in het geval Opdrachtnemer een datalek constateert voordat Opdrachtnemer een melding maakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
5.2-62	Opdrachtnemer is in staat voor de afgenomen dienst voldoende logging beschikbaar te stellen voor het aanleveren van een audit trail in geval een melding gemaakt moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dit in overeenstemming met de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020 en de BIO.
5.2-63	In het geval van aanval/security breach dient Opdrachtnemer verzamelde data ter beschikking te stellen. De data dienen na aanval nog beschikbaar te zijn. Opdrachtnemer stelt de verzamelde data beschikbaar voor eventueel onderzoek bij een derde partij. Dit in overeenstemming met de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020 en de BIO.
5.2-64	Opdrachtgever heeft toestemming de componenten/diensten die onderdeel zijn van dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever permanent op te nemen in kwetsbaarheden-scanners van VRU.
5.2-65	De oplossing is voorzien van DDOS-bescherming.
	Digitale toegankelijkheid
5.2-66	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij bij ontwerp, realisatie, oplevering en doorontwikkeling van de oplossing voldoet aan de EN 301 549 standaard die gebaseerd is op de actueel geldende Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Nu is dat WCAG 2.1 niveau AA. Op korte termijn wordt WCAG 2.2 verwacht.
5.2-67	Na/bij oplevering van de oplossing laat Opdrachtgever een onafhankelijk onderzoeksrapport volgens de WCAG-EM uitvoeren. Het onderzoeksrapport wordt gebruikt voor de onderbouwing van de wettelijk verplichte toegankelijkheidsverklaring. Het rapport wordt gedeeld met Opdrachtnemer. Als blijkt dat Opdrachtnemer een oplossing heeft geleverd die niet voldoet aan de eisen van digitale toegankelijkheid dan levert Opdrachtnemer bij oplevering een plan van aanpak waarin staat hoe Opdrachtnemer binnen 3 maanden ervoor zorgt dat oplossing gaat voldoen aan digitale toegankelijkheid. Eventuele (meerwerk)kosten voor reparatie/herstel zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
	Authenticatie en autorisaties
5.2-68	Het is mogelijk autorisaties in te richten per individuele gebruiker, per gebruikersgroep en/of per organisatieonderdeel.
5.2-69	Een gebruiker kan meerdere rollen hebben binnen de oplossing. Hij of zij kan toegang hebben tot meerdere autorisatieniveaus.
5.2-70	Als de oplossing gebruik maakt van standaard autorisatirollen levert de Opdrachtnemer een autorisatiematrix op, met daarin de standaardrollen en welke functies die rol mag uitvoeren b.v. invoeren, muteren, publiceren, verwijderen etc.
5.2-71	Aan iedere gebruiker kunnen automatisch basis autorisaties worden toegewezen.
5.2-72	Het is mogelijk specifieke profielen/rollen in te richten voor autorisaties.
5.2-73	Voor gebruikers die bekend zijn in de Active Directory van Opdrachtgever die toegang zoeken tot de oplossing geldt "single sign-on" (SSO) via ADFS met behulp van SAML2 (SHA-2) of ADFS met behulp van OpenID Connect. Vanaf een werkplek van Opdrachtgever wordt een gebruiker automatisch ingelogd zonder login prompt.
5.2-74	De oplossing biedt een alternatieve toegang voor deze gebruikers voor het geval dat de SSO van Opdrachtgever niet operationeel is.
5.2-75	Autorisaties kunnen door de functioneel-/applicatiebeheerders worden ingesteld, beheerd en gecontroleerd.
5.2-76	Alle functionele beheertaken met betrekking tot de oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd.
5.2-77	Er kunnen voor de verschillende registratievormen door de beheerder specifieke registraties ingericht worden met eigen metadata. Hier kan dan ook een vaste vertrouwelijkheid op gezet worden.
5.2-78	De oplossing dwingt het gebruik af van lange en/of complexe wachtwoorden (wachtwoord van minimaal 64 karakters moet mogelijk zijn). Gebruik van speciale tekens is hierbij vereist.
5.2-79	De Opdrachtnemer draagt zorgt voor gebruikersauthenticatie alvorens gebruikers toegang tot de data verkrijgen. Hieronder verstaan wij een gebruikersnaam en sterk wachtwoord, conform het geldende Opdrachtgever-wachtwoordbeleid.
5.2-80	Binnen de aangeboden oplossing kan de beheerder een overzicht genereren van alle gebruikers met toegekende autorisaties.
5.2-81	De oplossing voorziet naast de genoemde SSO methodiek tevens in een alternatieve authenticatiemethode voor gebruikers op basis van een gebruikersnaam en wachtwoord. De mogelijkheid tot afdwingen van sterke wachtwoorden, conform het VRU-wachtwoordbeleid, is aanwezig.

	Capaciteit en prestaties
5.2-82	De performance van de oplossing dient te allen tijde stabiel te blijven, ongeacht de hoeveelheid opgeslagen data binnen de oplossing.
	Onderhoud
5.2-83	De Opdrachtnemer verplicht zich om tijdig correctief, perfectief, preventief en vernieuwend onderhoud aan de oplossing te plegen. Opdrachtnemer verricht alle onderhoud op de oplossing zonder daarvoor kosten in rekening te brengen.
5.2-84	De Opdrachtnemer verplicht zich tot verbeteren/vernieuwen/bijhouden van de oplossing naar aanleiding van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving en landelijke standaarden voor overheden zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen.
5.2-85	De Opdrachtnemer hanteert een releasekalender en geeft vooraf inzage in de wijzigingen die per toekomstige release worden uitgerold en de invloed ervan op het gebruik van de oplossing door Opdrachtgever.
5.2-86	Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever d.m.v. documentatie, bijv. release notes, op de hoogte van uitgevoerde functionele uitbreidingen en wijzigingen van de oplossing.
5.2-87	Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de implementatie van upgrades, updates en/of andere wijzigingen van de functionaliteit in overleg treden met Opdrachtgever, indien deze een verlies van de prestatievermogens van de SaaS-dienst en/of verlies van functionaliteit en/of een verminderde beschikbaarheid met zich mee zullen brengen.
5.2-88	De oplossing wordt geleverd met: • Een functioneel ontwerp/beschrijving, waarin de processen en eventuele workflows beschreven zijn. • Documentatie van hoofdlijnen/keuzen die zijn gemaakt bij inrichting/configuratie van de oplossing. • Handleidingen voor beheerders.
5.2-89	De Opdrachtnemer levert een beschrijving van de (functionele) tabellen in de database van de oplossing en hun onderlinge relaties (inclusief Database schema) zodat Opdrachtgever de gekozen oplossing goed kent en optimaal gebruik kan maken van de oplossing voor bijvoorbeeld rapportages en een eventuele doorontwikkeling naar een BI-tool.
5.2-90	De Opdrachtnemer stelt gedurende de implementatie en de contractduur, naast de productieomgeving, een acceptatie-omgeving beschikbaar aan Opdrachtgever.
	(Door)Ontwikkeling
5.2-91	Bij het ontwikkelen en implementeren van nieuwe diensten, producten of componenten geeft de Opdrachtnemer, voorafgaand aan de daadwerkelijke ontwikkeling en implementatie van wijzigingen per geval, aan of er meerwerk gemoeid is bij het ontwikkelen en implementeren ervan, en of er sprake is van gewijzigde licentiekosten. Opdrachtnemer maakt hiervoor een offerte en dient voor aanvang van de werkzaamheden een akkoord te krijgen van Opdrachtgever.
5.2-92	Opdrachtnemer verplicht zich om Opdrachtgever op de hoogte te houden van factoren die van invloed kunnen zijn op de bestaande dienstverlening, als input voor het verder ontwikkelen van de dienstverlening (bijv. nieuwe componenten).
5.2-93	Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever regelmatig/periodiek op de hoogte van ontwikkelingen van de dienst, zoals in gebruik bij andere afnemers.

Bijlage 4: Opgaveformulier

Graag de rood gemarkeerde velden invullen

Datum: 28 november 2023

Voorkeur	Aankruisen
09:00 – 10:00 uur	
10:15 – 11:15 uur	
11:30 - 12:30 uur	
13:00 - 14:00 uur	
14:15 – 15:15 uur	

Organisatie	
Eerste persoon	
Functie eerste persoon	
Tweede persoon (optioneel)	
Functie tweede persoon (optioneel)	