

Programma van Eisen

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

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

Eisen stadspas:

A	Eisen stadspas
A1	De stadspas is beschikbaar als fysieke pas én als digitale pas.
A2	De stadspas wordt uitgevoerd in de huisstijl van Opdrachtgever.
A3	Het ontwerp van de stadspas vereist een schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.
A4	De fysieke pas heeft de vorm van creditcard van materiaal van voldoende kwaliteit om ten minste vier jaar in bezit te hebben.
A5	De digitale stadspas is raadpleegbaar en te gebruiken via een mobile device met gangbare besturingssystemen van in ieder geval Android, Windows, Mac OS en iOS. In ieder geval is het saldo te raadplegen op deze digitale pas.
A6	De stadspas wordt geregistreerd op naam uitgegeven.
A7	De stadspas zelf is niet tot de persoon herleidbaar. De stadspas heeft een uniek kenmerk waarmee deze kan worden geïdentificeerd.
A8	Bij bijvoorbeeld verlies, diefstal of een defecte pas, kan de pashouder een vervangende pas aanvragen bij de helpdesk van Opdrachtgever. Als Opdrachtnemer daarvoor kosten in rekening brengt bij de pashouder, is dat maximaal 5 euro per pas.
A9	Op een vervangende stadspas worden de actuele waarde en regelingen gezet.

Eisen stadspassysteem:

B	Eisen stadspassysteem
B1	Opdrachtnemer zet in opdracht van Opdrachtgever regelingen op de pas.
B2	Een regeling betreft een tegoed, recht op korting of een combinatie hiervan.
B3	Op één stadspas kunnen meerdere regelingen staan met verschillende looptijden.
B4	Het systeem is in staat minimaal 10 regelingen te registreren.
B5	Er kunnen aan regelingen een begin en einddatum en een bedrag ingesteld worden. Na de einddatum of het bereiken van het bedrag, is de regeling niet meer geldig, daarbij komt het aan deze regeling gekoppelde tegoed te vervallen.
B6	Het stadspassysteem signaleert of een aanvrager reeds in het bezit is van een stadspas, in dat geval wordt de regeling met bijbehorende tegoed op de al uitgegeven pas gezet.
B7	Betalingen met de stadspas kunnen bij deelnemende aanbieders worden voldaan - of deels worden voldaan als saldo niet afdoende is - door het lezen van de fysieke of digitale stadspas.
B8	Bij een betaling met de stadspas wordt het bestede bedrag direct in mindering gebracht op het resterende tegoed op de stadspas.
B9	Kortingen die op een stadspas staan, zijn door pashouder ook te gebruiken zonder saldo op een stadspas.
B10	De implementatie van de stadspas mag voor deelnemende aanbieders niet leiden tot extra investeringen.

Eisen functionaliteit voor pashouders:

C	Eisen functionaliteit voor pashouders
C1	Pashouder heeft toegang tot een online account dat is gekoppeld aan zijn of haar stadspas.
C2	Het online account geeft toegang tot een digitaal portaal dat benaderbaar is via een website en app.
C3	Pashouder kan via een portaal minimaal de volgende gegevens inzien: - NAW-gegevens en geboortedatum; - Regelingen op zijn/of haar stadspas; - Actuele besteedbare tegoeden (resterend saldo) en kortingen; - Gemaakte transacties per aanbieder.
C4	De hoogte van de beschikbare, actuele tegoeden en/of kortingen op een stadspas kunnen online of bij een aanbieder worden geraadpleegd.
C5	Opdrachtnemer voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit onder pashouders en aanbieders. Opdrachtgever geeft schriftelijk akkoord op de vragenlijst.

Eisen aanbod en aanbiedermanagement:

D	Eisen aanbod en aanbiedermanagement
D1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van het aanbod aan bestedingsmogelijkheden voor alle gemeentelijke regelingen op de stadspas. Opdrachtnemer houdt het aanbod op de website actueel.
D2	Opdrachtnemer ontwikkelt een plan voor aanbod- en aanbiedermanagement in afstemming met Opdrachtgever en een vertegenwoordiging van Venlose inwoners.
D3	De stadspas is te besteden bij lokale aanbieders: ondernemers, stichtingen en verenigingen. Dit kunnen ook lokale vestigingen zijn van landelijke ketens.
D4	Opdrachtgever bepaalt welke regelingen waar besteed mogen worden en geeft akkoord op het toevoegen van aanbieders aan regelingen.
D5	Aanbieders kunnen een verzoek bij de Opdrachtnemer indienen om mee te doen met een of meerdere regelingen op de stadspas.
D6	Opdrachtnemer beoordeelt de verzoeken en legt deze ter akkoord voor aan Opdrachtgever.
D7	Na akkoord krijgt aanbieder door middel van een account, toegang tot een online Portaal via een website en/of app.
D8	Aanbieder kan online de eigen gegevens inzien van minimaal het voorgaande en het lopende kalenderjaar: - Actuele omzet via de stadspassen; - Gemaakte transacties (aantallen en hoogte).
D9	Aanbieder heeft de mogelijkheid om bij een aangeboden stadspas gegevens in te zien. Zij kunnen daarbij alleen de volgende gegevens inzien: - Het beschikbare saldo op de stadspas van tegoeden te gebruiken bij de desbetreffende aanbieder; - beschikbare kortingsacties te gebruiken bij de desbetreffende aanbieder; - Bijbehorende vervaldata.

Eisen communicatie:

E	Eisen communicatie
E1	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle communicatie over recht op en hoogte van de regelingen.
E2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle communicatie over de werking van de pas.
E3	Opdrachtnemer ontwikkelt een communicatiestrategie en communicatieplan in afstemming met Opdrachtgever en een vertegenwoordiging van Venlose aanbieders en inwoners.

E4	Communicatiemiddelen bestaan in ieder geval uit websteksten. Aanvullend papieren communicatie is optioneel.
E5	Alle webteksten met inhoudelijke informatie worden gepubliceerd op de website van Opdrachtgever Venlo.nl. De inlogfunctie mag beschikbaar zijn via een separate applicatie.
E6	De Opdrachtnemer ontwikkelt de webteksten en levert deze aan Opdrachtgever ter akkoord en ter plaatsing op Venlo.nl.
E7	De webteksten voldoen aan de eisen van de Europese standaard EN 301 549.
E8	Het platform voldoet aan de toegankelijkheidseisen (WCAG2.1). De leverancier levert inspectierapport waarmee de gemeente een toegankelijkheidsverklaring kan opstellen die voldoet aan de gestelde eisen zoals ze op digitoegankelijk.nl staan. Gedurende de contractperiode zorgt de leverancier dat technische wijzigingen binnen de toegankelijkheidseisen worden toegevoegd.
E9	Eventuele nieuwsbrieven worden via het Venlo-systeem verstuurd.
E10	Alle communicatie is in de Nederlandse taal op taalniveau B1.

Eisen helpdesk:

F	Eisen helpdesk
F1	Opdrachtnemer verzorgt daartoe een helpdesk voor het beantwoorden van vragen over de werking van de pas.
F2	De helpdesk is bereikbaar voor inwoners, lokale aanbieders en Opdrachtgever.
F3	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken in de implementatiefase afspraken over omnichannel (naadloze klantinteractie) zodat inwoners en lokale aanbieders met vragen maar één keer contact hoeven op te nemen.
F4	De helpdesk van Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen tussen 9:00 en 17:00, zowel per e-mail als telefonisch.
F5	Opdrachtnemer beantwoordt binnengekomen vragen binnen 24 uur, met uitzondering van weekend en feestdagen.
F6	De voertaal van de helpdesk is Nederlands. Het is een pré als de helpdesk daarnaast in het Engels en Duits te woord kan staan.

Eisen functionaliteit voor gemeente:

G	Eisen functionaliteit voor gemeente
G1	Opdrachtnemer neemt opdracht tot uitgifte van stadspassen aan door ontvangst van een bestand met persoonsgegevens van personen die recht hebben op een regeling, met vermelding van de bijbehorende regeling(en) per persoon.
G2	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om bestanden met persoonsgegevens van personen die recht hebben op een regeling beveiligd aan te kunnen leveren danwel rechtstreeks te kunnen uploaden in het stadspassysteem.
G3	Opdrachtgever kan in het stadspassysteem op basis van live data minimaal de volgende gegevens inzien: - Aantal inwoners per regeling; - Status verwerking van mutaties; - Overzicht van het totaal besteed tegoed per regeling en per productgroep.
G4	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat Opdrachtgever relevante data voor managementinformatie veilig, volgens de laatste standaarden, kan downloaden zodat Opdrachtgever deze data in eigen BI en/of ETL tools kan gebruiken.
G5	Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van Opdrachtnemer zelf data downloaden vanuit het stadspassysteem van ten minste: <u>Per regeling</u> • Aantal verstrekte passen • Aantal nieuwe aanvragen

	• Aantal aanvragen op basis van verlenging • Aantal geactiveerde passen • Aantal vervangen passen • Totale besteding • Totaal restant tegoed • Contactgegevens en/of mailadressen van pashouders <u>Op aanbiederniveau</u> • Alle actuele regelingen met aanbiedingen • Bestede bedrag per aanbieder per regeling • Locatie aanbieder • Bestede bedrag per categorie aanbieder (fitness, voetbal, hockey, theater, etc.) <u>Op cliëntniveau</u> • Type regeling • Bestede bedrag per jaar • Restant tegoed per jaar • Waar besteed
G6	Opdrachtnemer beheert de financiën en keert bestede tegoeden uit aan de deelnemende aanbieders. Opdrachtnemer stuurt na afloop van de maand per regeling een factuur aan Opdrachtgever ter hoogte van de bestedingen van voorgaande maand. Per factuur is een totaalijst toegevoegd met hoeveel waar is besteed.
G7	De financiële afhandeling gebeurt op een rechtmatige en controleerbare wijze, zodanig dat de financiële beheershandelingen in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving worden uitgevoerd.
G8	Niet besteedde tegoeden blijven ten gunste van Opdrachtgever.
G9	Bij het retourneren van een artikel door pashouder, wordt de waarde terug geboekt op de desbetreffende stadspas. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden tussen Opdrachtgever en ondernemer dient de transactie gecorrigeerd te worden. Bijvoorbeeld door de transactie te annuleren.

Standaarden, wet- en regelgeving:

H	Standaarden, wet- en regelgeving
H1	Voor het verwerken van persoonsgegevens, wordt conform de AVG een verwerkersovereenkomst, een overeenkomst gegevensuitwisseling tussen zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken of een overeenkomst gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken afgesloten. Voor deze overeenkomsten geldt dat de modellen van de gemeente Venlo, welke zijn gebaseerd op het VNG/IBD model, worden gebruikt.
H2	De leverancier zorgt dat de applicatie en de onderliggende ICT infrastructuur voldoet aan de eisen die de IBD stelt op het gebied van de informatiebeveiliging en die zijn vastgelegd in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Denk hierbij onder andere aan: - Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). - De infrastructuur en organisatie van de leverancier zijn adequaat beveiligd volgens de BIO (ISO/IEC 27001 en ISO/IEC 27002 of vergelijkbaar). De leverancier is bereid op eigen kosten jaarlijks (de eerste voor Acceptatie) een verklaring van getrouwheid (of vergelijkbaar) te verkrijgen via een onafhankelijke derde partij, om aan te tonen dat zij als contractant veilig om gaat met vertrouwelijke informatie. De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit minimaal één van onderstaande: - o Certificering;

	- o Periodieke externe controles zoals audits of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II); - o Een Assurance rapport met conclusie over de bevindingen van de auditor; - o Data Pro Certificaat
H3	Bij uitbesteding van de hosting of andere onderdelen van de overeenkomst blijft de eindverantwoordelijkheid bij u liggen. We willen één aanspreekpunt voor alle problemen, klachten, wensen, etc.
H4	De leverancier heeft bij de softwareontwikkeling privacy by design ingericht. Daarnaast heeft de leverancier privacy by default ingericht binnen de processen en systemen.
H5	De gebruikte cryptografische algoritmen voor versleuteling zijn als open standaard gedocumenteerd en zijn door onafhankelijke betrouwbare deskundigen getoetst.
H6	De beveiliging van de webapplicaties van de oplossing voldoet aan de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties.

AVG en informatieveiligheid:

I	AVG en informatieveiligheid
I1	Het moet mogelijk zijn om per doelgroep multifactor authenticatie in te richten. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen tijdens de implementatiefase voor welke doelgroep welke beveiliging wordt ingericht.
I2	Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen tijdens de implementatiefase per doelgroep welke gegevens worden vastgelegd. Vanuit de AVG willen we zo min mogelijk gegevens vastleggen, zonder dat dit afbreuk doet aan het verstrekken van de stadspas.
I3	De Opdrachtnemer heeft de verplichting om beveiligingsincidenten, waaronder ook datalekken, zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking, te melden bij de gemeente Venlo. De Opdrachtnemer verstrekt de gemeente Venlo bij een datalek de volgende informatie: - de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden; - de (vermeende) oorzaak van het datalek; - de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij de Opdrachtnemer of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer; - de (mogelijke) getroffen persoonsgegevens; - eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens; - de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.
I4	De Oplossing biedt de mogelijkheid gegevens van betrokkenen conform de AVG en de selectielijst archiefbescheiden te beheren (toegang, bewaartermijnen en verwijderen). Geautomatiseerd beheer geeft daarbij de voorkeur
I5	De Oplossing kan garanderen dat de data (inclusief de backups) nu en in de toekomst niet buiten de Europese Economische Ruimte wordt opgeslagen.
I6	Verwerker werkt mee met DPIA en verricht eventuele wijzigingen om risico's te mitigeren of te elimineren.

Logging:

J	Logging
J1	De leverancier maakt gebruik van een proces waarbij logbestanden periodiek gecontroleerd worden teneinde onrechtmatig gebruik of andere onregelmatigheden vast te stellen. De logbestanden dienen informatie te verschaffen over de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van persoonsgegevens, en of daarop een inbreuk is geweest.

J2	Er wordt gelogd wie, wanneer een document/item heeft bewerkt en gelezen conform paragraaf 12.4 van de BIO.
J3	Logging is op gebruiksvriendelijke wijze in te stellen en in te zien

Architectuur & autorisatie:

K	Architectuur & autorisatie:
K1	Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de applicatie in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
K2	Op gebruikerslocatie, ongeacht locatie waar wordt gewerkt, kunnen lokale- en netwerkprinters probleemloos gebruikt worden.
K3	De applicatie wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt en technisch volledig onderhouden wordt door de Opdrachtnemer, en benaderbaar is via een web-interface.
K4	De Opdrachtnemer dient een technisch en een functioneel ontwerp aan te leveren
K5	De applicatie beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.
K6	Nieuwe functionaliteit en updates worden eerst in een testomgeving geïmplementeerd en pas na bewezen stabiliteit en na goedkeuring van de gemeente Venlo doorgezet naar de productieomgeving.
K7	Authenticatie verloopt via de lokaal geïnstalleerde Active Directory van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden applicatie, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Bij gebruik van de applicatie buiten het publieke IP adres van de gemeente Venlo dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.
K8	Het moet mogelijk zijn gebruikers te autoriseren voor specifieke rollen / onderdelen binnen de applicatie.
K9	De Oplossing levert in het kader van ENSIA inzicht in de verdeling van lees- en schrijfrechten onder gebruikers in de vorm van een autorisatiematrix en kwartaalrapportage.

Recordmanagement:

L	Recordmanagement:
L1	De leverancier van de stadspas is geschikt om conform de normen van de NEN-ISO 16175-1 te archiveren en ondersteunt zowel het MDTO en/of TMLO.
L2	Het stadspassysteem biedt de mogelijkheid om na het verstrijken van de bewaartermijn van 5 jaar zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen en dit ook kan aantonen.
L3	Van informatieobjecten die voor vernietiging in aanmerking komen, moeten overzichten kunnen worden gecreëerd op basis van het jaar van vernietiging.
L4	De datum voor het vernietigen van informatie moet automatisch berekend kunnen worden.
L5	Op de automatisch te genereren V-lijst die opgeleverd wordt, moet minimaal worden aangegeven het unieke identificatiekenmerk, om welke informatie het gaat en om hoeveel data het gaat.
L6	Na vernietiging zijn de brondocumenten en de bijbehorende metadata niet meer te reconstrueren of op te halen.