



PvE Scanauto Middelburg

9 december 2024

SPARK

Spark B.V.
Nieuwstraat 4
2266 AD Leidschendam
+31 (0)70 31 77 005

info@spark-parkeren.nl
spark-parkeren.nl
KvK 28108453

Colofon

Opdrachtgever
Gemeente Middelburg

Titel
PvE Scanauto Middelburg

Versie
1.3

Datum
9 december 2024

Projectteam opdrachtgever
Manu Salhuteru
Koos van der Spek

Projectteam Spark
Peter Dingemans
Ward Wedman

Projectleider Spark
Peter Dingemans

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Algemeen	5
1.2 Gevraagde Dienstverlening	6
1.3 Scope Scanoplossing	6
1.3.1 In scope	6
1.3.2 Buiten scope	7
1.4 Toepassen scanauto voor andere doeleinden.	7
2. Begrippen	8
3. Beschrijving huidige situatie	14
3.1 Inleiding	14
3.2 Het gereguleerde Parkeerareaal	14
3.3 Tijden gereguleerd Parkeren	15
3.4 Parkeercontrole	15
3.5 Huidige situatie	16
3.6 Gewenste situatie	16
4. Uitwerking eisen	17
4.1 Algemeen	17
4.2 Scanunit	19
4.2.1 Techniek	19
4.2.2 Functionaliteit	21
4.3 Deskforce-applicatie	21
4.3.1 Techniek (Backoffice / IT platform)	21
4.4 GIS	24
4.5 Informatiebeveiliging	24
4.6 Beschikbaarheid testen, hosten, documentatie	28
4.6.1 Factory Acceptance Test (FAT)	28
4.6.2 Ingebruikname	29
4.6.3 Site Acceptance Test (SAT)	29
4.6.4 Acceptatie en afhandeling restpunten	29
4.7 Helpdesk	30
4.8 Data export	30
4.9 Rapportage en afstemming	30
4.9.1 Rapportages	30
4.9.2 Afstemming	30
4.10 Implementatie, communicatie	31
4.11 Eisen ten aanzien van Performance	32

SPARK

4.11.1	Eisen Deskforce-applicatie	32
4.11.2	Functiebehoud, Uptime, integriteit, vertrouwelijkheid	32
4.12	Adaptief en innovatief onderhoud	35

1. Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de huidige en toekomstige binnen Middelburg te verzorgen Parkeercontrole. De gemeente Middelburg wenst een scanauto (100% EV) in te zetten voorzien van een scanunit ten behoeve van de (fiscale) parkeerhandhaving. Dit inclusief een integrale (SaaS) softwareoplossing voor de registratie en de geautomatiseerde beoordeling van gescande voertuigen.

1.1 Algemeen

Voor u ligt het (functionele) Programma van Eisen (PvE) (en wensen) voor een Scanoplossing welke bestaat uit de levering en aanvullende dienstverlening van de digitale Parkeercontrole in het Parkeerareaal van gemeente Middelburg, de Opdrachtgever. De Scanoplossing bestaat uit de levering en het onderhoud van een Scanauto en een Scanunit ten behoeve van de Parkeercontrole en de voor de afhandeling door de Opdrachtgever benodigde Deskforce-applicatie. Opdrachtgever wenst de Scanauto aan te schaffen middels een leaseconstructie en de Scanunit aan te kopen. De Scanauto zal door personeel van de Opdrachtgever worden bemand.

Dit PvE geeft een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de minimale door de Opdrachtgever aan de Scanoplossing vereiste functionaliteit evenals een beeld van de omvang van de dienstverlening.

In dit PvE en de overige documenten die horen bij het inkoopproces wordt een aantal begrippen gebruikt. Deze begrippen worden met een hoofdletter geschreven en zijn onder andere gedefinieerd in hoofdstuk 2 van dit PvE.

In dit PvE zijn de minimumeisen opgenomen waar de Opdrachtnemer in het kader van de te sluiten Overeenkomst aan moet voldoen. Bij de uitvoering van de Overeenkomst moet Opdrachtnemer te allen tijde voldoen aan de gestelde eisen voor het naar behoren uitvoeren van de Opdracht. Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn. Met het indienen van een Inschrijving geeft de Inschrijver aan dat hij akkoord gaat met alle in het PvE gestelde eisen, met bijbehorende bijlages, inclusief eventuele wijzigingen daarin voortkomend uit de Nota('s) van Inlichtingen.

Opdrachtnemer moet te allen tijde voldoen aan de gestelde eisen van het naar behoren leveren en ondersteunen van de Scanoplossing inclusief de Dienstverlening. Opdrachtnemer voldoet daarbij gedurende de uitvoering van de Opdracht te allen tijde aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn.

Opdrachtgever wenst de scanoplossing naast de controle op de geldigheid van parkeerrechten en parkeergedrag ook in te zetten voor controle op geldigheid van verzekering en APK van voertuigen, bijplaatsingen en om parkeerdrukmetingen uit te voeren binnen en buiten gereguleerd gebied.

1.2 Gevraagde Dienstverlening

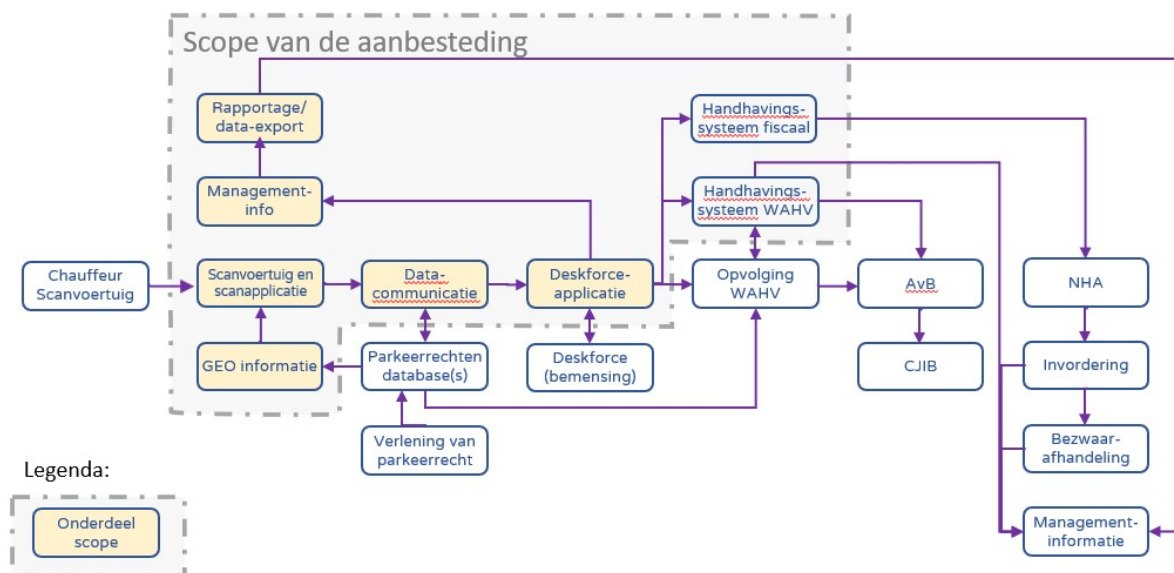
Voor het parkeren in de openbare ruimte binnen de contouren van het gereguleerde parkeerareaal van de gemeente Middelburg, hierna het Parkeerareaal, geeft Opdrachtgever verschillende Parkeerrechten uit. Opdrachtnemer dient voor de controle op de geldigheid van Parkeerrechten (Fiscaal) en het parkeergedrag (WAHV) binnen dit Parkeerareaal een 100% EV voertuig inclusief Scanunit te leveren en voor de afhandeling een Deskforce-applicatie en PDA-applicatie te leveren welke Opdrachtgever in staat stelt om Suspects verder af te handelen.

Hiernaast vraagt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om een gedigitaliseerde parkeervakkenkaart van het fiscaal gebied inclusief de blauwe zones op te stellen en te leveren voor de uitvoering van de parkeerhandhaving.

1.3 Scope Scanoplossing

1.3.1 In scope

Grafisch is de scope van de opdracht in hiernavolgend plaatje weergegeven, waarbij de Opdracht in relatie tot de werkzaamheden van Opdrachtgever worden geplaatst. In feite dient Opdrachtnemer een voertuig met scanunit te leveren en te onderhouden die de geparkeerde voertuigen binnen het Parkeerareaal met behulp van een Scanunit controleert op parkeergedrag (WAHV) en/of de geldigheid van het Parkeerrecht (fiscaal). Daar waar tijdens de Parkeercontrole blijkt dat een voertuig verkeerd geparkeerd staat (WAHV), en/of geen geldig parkeerrecht heeft is dit een Suspect en wordt de Deskforce-applicatie gevoed met deze informatie.



Figuur 1: Scope opdracht als onderdeel van de handhavingsketen

Binnen de scope van de door de Opdrachtnemer te leveren Scanoplossing valt in ieder geval:

1. Het all-in onderhoud van een 100% EV auto als transportmiddel voor de Scanunit;
2. Het tot stand brengen en werkend houden van alle voor de Dienstverlening benodigde koppelingen, waaronder die met PrDb en databases voor managementinformatie;

3. De inzet inclusief het all-in onderhoud van een Scanunit bestaande uit o.a. dakkofer met camera's, bediening in het voertuig en een verwerkingsunit in het voertuig;
4. De levering inclusief het all-in onderhoud van een verwerkingsplatform (Backoffice) waar de data voor de parkeerhandhaving worden verzameld en visueel de suspects door Opdrachtgever kunnen worden verwerkt, dan wel doorgezet naar de PDA (van Opdrachtgever) voor eventuele fysieke opvolging ter plaatse door de Opdrachtgever;
5. De levering en het onderhoud van een applicatie (17 stuks gebruikslicenties) voor op de PDA van Opdrachtgever voor eventuele fysieke opvolging ter plaatse.
6. De opslag en (automatische) export van door de Scanunit gegenereerde data ten behoeve van de onafhankelijke beoordeling van de betrouwbare werking van het Scansysteem/ de Scanunit en het kunnen samenstellen van rapportages (management, beleid);
7. Het in de Scanoplossing verwerken van de voor de Parkeercontrole benodigde digitale kaarten GEO-informatie op basis van de door Opdrachtgever aangeleverde informatie;
8. De software en dataopslag (inclusief back-up) van de Scanoplossing dient als (SaaS)-oplossing te worden aangeboden, en ingericht te worden conform de gestelde eisen in de Verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever;
9. Het voldoen aan gemeentelijke eisen aan ICT-architectuuromgeving voor het binnen de gemeentelijke omgeving werken met de desktopapplicatie (Backoffice);
10. Het tot stand brengen en werkend houden van alle voor de Dienstverlening benodigde koppelingen (RDW, NPR, naheffingssysteem Samenwerking Belastingen Walcheren & Schouwen-Duiveland).

1.3.2 Buiten scope

Onderstaande diensten/werkzaamheden vallen buiten de scope van de Opdracht en zijn derhalve geen verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

- De levering en het onderhoud van de voor de Parkeercontrole benodigde digitale kaarten GEO-informatie in KML- of SHP-format;
- De bemensing van de Deskforce. Medewerkers van Opdrachtgever werken op een locatie, de Backoffice, met de Deskforce-applicatie.
- De bemensing van de Scanauto.
- Het op basis van de door de Parkeercontrole/ Scanoplossing gemaakte beelden beoordelen van het parkeergedrag en de geldigheid van Parkeerrechten;
- De verdere opvolging en afhandeling van de Parkeercontrole, invordering en bezwaarafhandeling;
- De publiekscommunicatie rond de nieuwe vorm van Parkeercontrole.

1.4 Toepassen scanauto voor andere doeleinden.

De gemeente Middelburg wil de scanauto kunnen inzetten voor de volgende doelen:

- Het tellen van bezettingsgraden in het gereguleerde gebied, maar eventueel ook buiten dit gereguleerde gebied.
- Extra controle (bijvangst) op onverzekerde voertuigen of voertuigen met een verlopen APK.
- Bijplaatsingen van vuilnis.

2. Begrippen

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

Aanbestedingsdocument	Het Aanbestedingsdocument bevat de procedure voor de aanbesteding, de minimum- en geschiktheid eisen, de gunningcriteria en gunninggegevens. Dit Programma van Eisen is een bijlage van het Aanbestedingsdocument.
Aankondiging van Beschikking	De Wet Administratiefrechtelijke Handhaving Verkeersvoorschriften (WAHV, Wet Mulder) regelt de bestuurlijke boetes tot het maximale bedrag van de eerste categorie van art. 23 lid 4 Wetboek van Strafrecht voor verkeersovertredingen. Ze worden opgelegd door het OM, de politie of een buitengewoon opsporingsambtenaar. Een overtreding die hieronder valt heet een Mulderfeit, de boete die wordt uitgeschreven heet een Aankondiging van Beschikking en betreft een kennisgeving van een door het CJIB later toegezonden beschikking.
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) de Scanoplossing waarvan een proces-verbaal is opgesteld en ondertekend.
AVB	Zie Aankondiging van Beschikking
Bedrijfstijd	De tijd gedurende waarbinnen het deel van de Scanoplossing in bedrijf moet zijn. Voor de Scanunit is dit het venster van de Reguleringstijd, voor de Deskforce-applicatie is dit het tijdvenster van maandag t/m zaterdag tussen 08:00 uur en 20:00 uur.

Backoffice	Een door Opdrachtgever te bepalen locatie van waaruit haar medewerkers met behulp van de Deskforce-applicatie de afhandeling van Suspects, de verbalisering, verzorgen.
Betalingsgraad	Het totaal aantal legaal geparkeerde voertuigen met een geldig Parkeerrecht, inclusief een geldige parkeervergunning, ten opzichte van het totaal aantal legaal geparkeerde voertuigen, voor zover geparkeerd op de fiscale parkeerplaatsen. De Betalingsgraad wordt berekend op basis van de definitie 'betalingsgraad' A van de "Richtlijn Parkeercontrole", verder aan te duiden als: 'CROW publicatie 176'.
Calamiteit	Een ongewone gebeurtenis met mogelijk aanzienlijke materiële en/of gevolgschade.
Deskforce-applicatie	De Programmatuur welke de voor de handhaving vanuit de Backoffice noodzakelijke bedrijfsprocessen verzorgt. De Deskforce-applicatie is bedrijfskritisch voor de Parkeercontrole.
Dienstverlening	Het operationeel-, technisch- en beveiligingsbeheer van de gehele infrastructuur waarop de oplossing draait. Tevens omvat de Dienstverlening alle activiteiten met betrekking tot de geboden scanoplossing zoals: het onderhoud van de scanauto en de scanunit, technisch en functioneel applicatiebeheer en databasebeheer, zowel operationeel als tactisch.
Downtime	De tijd gedurende welke een deel van de Scansoplossing buiten de invloed van Opdrachtnemer niet beschikbaar is. De Downtime is het aantal uren van de Bedrijfstijd vanaf aanvang storing en einde storing gemeten over de Bedrijfstijd per gemeten periode.
Handhavingssysteem	De programmatuur, momenteel CityControl en CityPermit van Sigmax voor fiscaal en Mulderfeiten (combi-bronnen) voor WAHV en apparatuur (PDA/ mobiele telefoon en printers) waarmee de parkeerhandhaver (BOA) onder andere kan controleren op aanwezige Parkeerrechten en eventueel bonnen

(naheffingsaanslagen of WAHV) kan uitschrijven, waarschuwingen kan genereren, meldingen kan aanmaken en muteren.

Jaar	Een kalenderjaar of een deel daarvan, afhankelijk van de ingangsdatum dan wel de afloopdatum van de Overeenkomst.
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).
Opdracht	Het leveren van een Scanunit en auto voor het Parkeerareaal en de inrichting en het leveren en onderhouden van een Deskforce-applicatie, zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument, 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 Middelburg 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 Middelburg met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst betreffende de uitvoering van de Opdracht.
Parkeerareaal	De openbare ruimte binnen de contouren van het gebied van de gemeente Middelburg waar het parkeren gereguleerd is.
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 parkeerbelastingverordening 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).

Parkeercontrole	De onlosmakelijk verbonden elementen voor de controle op de naleving van het parkeerbeleid van voertuigen binnen het Parkeerareaal van de gemeente Middelburg en die binnen de scope vallen van deze Opdracht.
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 besluit ontheffingen parkeerschijfzone verstaan.
PrDb	ParkeerrechtenDatabase (NPR); 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, en meer in het bijzonder, de verzameling programma's die tezamen de Scanoplossing 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 maakt nieuwe en innovatieve software mogelijk.

Scanoplossing	Zie Opdracht.
Scanunit	De, op, in of aan de scanauto bevestigde, box van waaruit met behulp van camera's de Parkeercontrole wordt verzorgd.
Sectie	Het in het NPR van het Parkeerareaal verbijzonderde gebied met het kleinste aantal parkeerplaatsen.
Storing	<p>Het niet of niet volledig voldoen van de Scanoplossing of delen van de Scanoplossing aan de eisen die aan een goed functionerende Scanoplossing worden gesteld, de specificaties vastgelegd in dit PvE, de technische, functionele en / of operationele specificaties in de bijbehorende en/of meegeleverde fabriek, product- of onderdeel-specificaties van de fabrikant en/of de in de geldende (wettelijke) voorschriften vermelde normen.</p> <p>Een Storing vangt aan op het eerste van de tijdstippen: melding door gebruiker of melding in de Scanunit of Backoffice, en eindigt op het tijdstip melding herstel (bij voorkeur in de Backoffice).</p>
Suspect	Een geparkeerd voertuig dat tijdens de Parkeercontrole niet blijkt te beschikken over een geldig Parkeerrecht voor het gebruik van een Parkeerplaats of een voertuig dat geparkeerd staat waar dit niet is toegestaan (WAHV feit) en voor afhandeling aan de Deskforce-applicatie wordt aangeboden.
Updates	Veranderingen c.q. aanpassingen aan de Scanoplossing, 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 de Scanoplossing, zowel software- als hardwarematig, welke de toepassingsmogelijkheden van de Scanoplossing vereenvoudigen, uitbreiden en/of verbeteren.
Uptime	De tijd gedurende welke het Scanunit en/of de deskforce-applicatie beschikbaar is. De Uptime is het aantal uren waarin zich geen storing voor doet gemeten over het aangegeven tijdvenster

volgens de definitie: $Uptime = (Bedrijfstijd - Downtime) /$
Bedrijfstijd.

WAHV

Zie: Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften

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 webbrowswer 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.

Wet

Lichtere verkeersovertredingen, zoals snelheidsovertredingen, fout

administratiefrechtelijke

parkeren en rijden door rood licht, vallen niet onder het strafrecht.

handhaving

Deze worden langs administratiefrechtelijke weg af gedaan. De

verkeersvoorschriften

kentekhouder ontvangt thuis een beschikking van het CJIB. Dit heet de Wet Mulder-beschikking.

Werkdag

Maandag tot en met zaterdag, uitgesloten officiële feestdagen.

Zone

Een van de in het NPR afzonderlijk aangegeven delen van het Parkeerareaal.

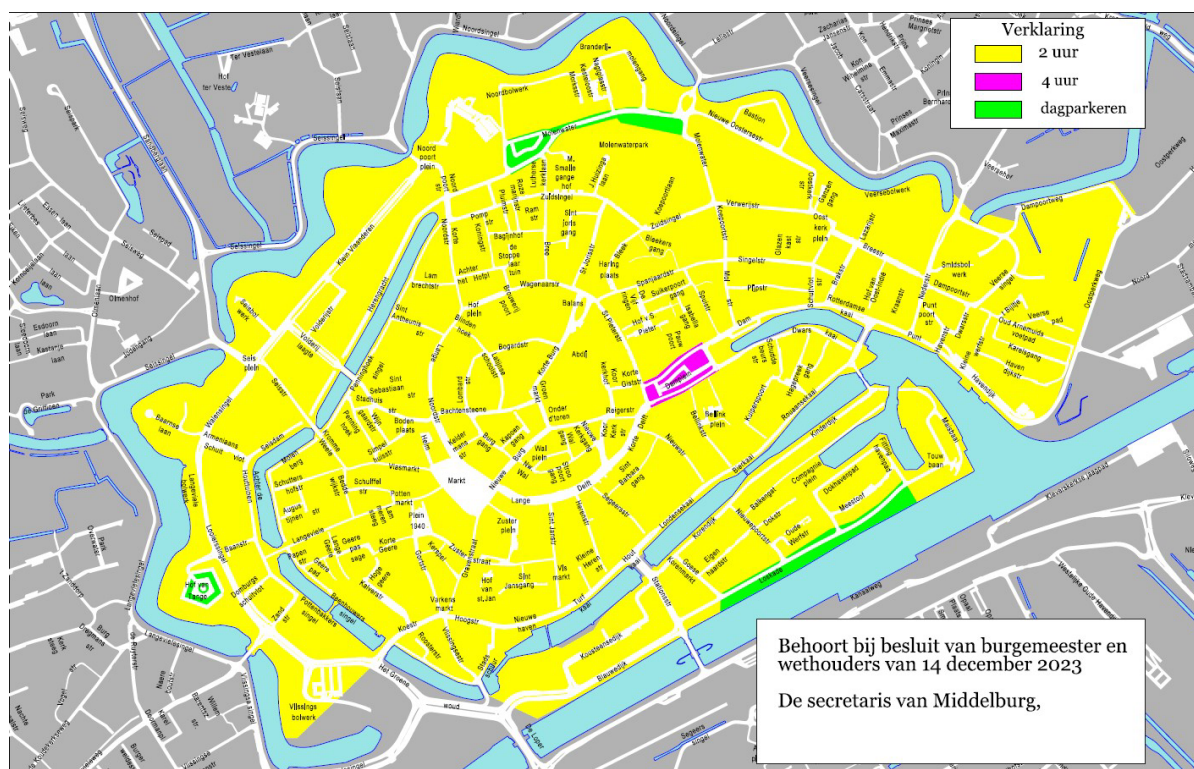
3. Beschrijving huidige situatie

3.1 Inleiding

De gemeente is eigenaar en exploitant van het langs de openbare weg gelegen Parkeerareaal. De gemeente Middelburg stuurt al geruime tijd met verschillende reguleringsvormen op het gebruik van haar parkeerareaal. Om de controle op de naleving van de regels van het parkeerbeleid zo efficiënt en klantvriendelijk mogelijk te maken heeft de gemeente haar parkeerketen gedigitaliseerd. Alle Parkeerrechten staan geregistreerd op kenteken.

3.2 Het gereguleerde Parkeerareaal

Voor het gebruik van een deel van de Parkeervoorzieningen van de gemeente Middelburg geldt dat het parkeren hier gereguleerd is. Het Parkeerareaal betreft het volledige openbare gebied binnen de contouren waar het parkeren in Middelburg gereguleerd is zoals in onderstaande plattegrond is weergegeven. Dit gebied is ingedeeld in zone 1 en zone 2 in het centrum, Binnen deze twee zones geldt een parkeertarief van €3,00 per uur (tarief 2024). Er zijn 6 parkeerterreinen en een blauwe zone aan de rand van het centrum. Er gelden 3 verschillende maximum parkeerduren, t.w. 2 uur (90%), 4 uur en 12 uur (in tijdvenster 08:00-20:00) voor dagparkeren (3 plekken), Molenwater, Hof van Tange, de Loskade. Hiernaast is er een vergunninghoudersgebied, parkeerterrein Jodengang (ca. 30 parkeerplaatsen) buiten het centrum.



Figuur 2: Parkeertariefzones Middelburg

Er zijn in totaal 3.100 fiscale parkeerplekken in Middelburg. In de huidige situatie heeft men een gemiddelde inzet van 3 boa's per dag. In de zomer zijn dit tussen de 4 en 6 boa's, in de winter gemiddeld 2.

3.3 Tijden gereguleerd Parkeren

De huidige tijden voor het betaald parkeren zijn van maandag tot en met zaterdag van 08:00 uur tot 20:00 uur, exclusief nationale feestdagen.

3.4 Parkeercontrole

Binnen het Parkeerareaal dient de Opdrachtgever met haar parkeercontrole te controleren op het parkeergedrag en het gebruik van Parkeerrechten.

Wanneer tijdens de Parkeercontrole blijkt dat een geparkeerd voertuig niet blijkt te beschikken over een geldig Parkeerrecht voor het gebruik van een Parkeerplaats of dat een voertuig geparkeerd staat waar dit niet is toegestaan (WAHV feiten) worden de voor de handhaving benodigde gegevens als Suspect doorgezonden aan de Backoffice. Om aan de handhaving inhoudelijk op een correcte wijze invulling te geven dient Opdrachtnemer ten behoeve van de Parkeercontrole in ieder geval rekening te houden met het volgende:

Het onderscheid tussen de volgende type Parkeerrechten:

- Parkeervergunningen
- Bezoekersregeling
- Ontheffing/ RVV
- Mindervalidenkaart/Gehandicaptenparkeervergunning (GPV)
- Kortparkeren
- Mobiel parkeren
- Parkeerrecht mindervaliden via GPK-app in NPR zie hierboven
- Het onderscheiden tussen minimaal de volgende type Parkeerplaatsen en/of stroken:
- Fiscaal
- Gehandicapten
- Taxi
- Deelauto
- EV laadplaatsen
- Vergunninghouder
- Laden/lossen
- Blauwe zone (parkeerschijfzone)

Dat onder correct (niet WAHV) parkeergedrag wordt verstaan:

- Parkeren met een parkeerrecht in de daarvoor bestemde Parkeerplaatsen en/of stroken.

3.5 Huidige situatie

De afdeling Handhaving van de Opdrachtgever voert de controle en handhaving van haar Parkeerareaal uit. De controle en handhaving wordt op dit moment op de traditionele wijze, met inzet van Boa's, verzorgd. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van Citycontrol/ Citypermit van Sigmax. Per 1 januari 2024 is de Opdrachtgever overgestapt op 100% digitale verstrekking van haar parkeerrechten. Met de huidige conventionele wijze van handhaving worden de volgende resultaten en output gerealiseerd:

- De verzorging van de parkeercontrole vergt op dit moment jaarlijks een inzet van 4.160 uur aan parkeercontrole/ De verzorging van de parkeercontrole vergt op dit moment een inzet van gemiddeld 3 handhavers
- De betalingsgraad (vergunningen en kortparkeren) is ongeveer 60%.
- De bezettingsgraad in het betaald parkeren gebied is seizoen afhankelijk en op rustige momenten zo'n 28% en op donderdagavond (koopavond) 81%. Momenteel is de bezettingsgraad in de woongebieden/vergunninghoudergebieden op drukke momenten zelfs 95%.
- Het aantal uitgeschreven Naheffingsaanslagen (NHA) parkeerbelasting was in 2021, 2.446 stuks en in 2022, 1.704 stuks;

3.6 Gewenste situatie

De Opdrachtgever wenst zelf de regie op alle met de Parkeercontrole verbonden taken te houden. Zij wenst de uitvoering van de controle op het parkeergedrag en de Parkeerrechten in haar Parkeerareaal met behulp van een Scanoplossing te verrijken. Met dit als vertrekpunt wenst de gemeente Middelburg in haar Parkeerareaal in 2024 te starten met volledig digitale handhaving. Dat wil zeggen, het controleren op parkeergedrag en Parkeerrechten met een integrale Scanoplossing, zijnde een scanauto met Scanunit oplossing met koppelingen naar de ParkeerrechtenDatabase (NPR¹) van de gemeente waardoor vastgesteld kan worden of geparkeerde auto's in het Parkeerareaal, waaronder 3 publiek toegankelijke parkeerterreinen en een blauwe zone, beschikken over een geldig parkeerrecht dan wel correct geparkeerd staan of de gestelde maximale parkeertijd niet overschrijden. Opdrachtgever wenst in de toekomst de mogelijkheid te hebben om controles uit te voeren bij de blauwe zone, maar zal hier bij ingebruikname van de Scanoplossing niet gelijk gebruik van gaan maken.

Opdrachtgever verzorgt zelf de handhaving met behulp van de door de Opdrachtnemer te leveren Scanauto met Scanunit en de te leveren Deskforce-applicatie inclusief de Applicatie voor de PDA's van Opdrachtgever.

¹ Voor beschrijving van het koppelvlak zie PvE bijlage 3 Interface-description v7.13 NPR v3 B 1615w

4. Uitwerking eisen

4.1 Algemeen

11. Opdrachtnemer draagt zorg voor de levering van een Scanauto met Scanunit en alle benodigde licenties, abonnementen, updates, upgrades en beveiliging voor de duur van de Overeenkomst.
12. Opdrachtnemer draagt zorg voor de verzorging van de Deskforce-applicatie van de scanoplossing, welke wordt aangeboden als SaaS oplossing inclusief alle benodigde licenties, updates, upgrades, koppelingen en beveiliging voor de duur van de Overeenkomst.
13. Opdrachtnemer draagt zorg voor de verzorging van een PDA Applicatie welke op de PDA's van Opdrachtgever zal draaien waarmee medewerkers van Opdrachtgever in staat zijn om suspects op locatie af te handelen inclusief alle benodigde licenties, updates, upgrades, koppelingen en beveiliging voor de duur van de overeenkomst.
14. De Scanoplossing moet een in de markt bewezen systeem zijn (proven technology) en worden ondersteund door een actieve serviceorganisatie die de Nederlandse taal machtig is in woord en geschrift. Proven technology betekent dat de toegepaste technologie zichzelf heeft bewezen. Aanbestedende dienst wil niet fungeren als pilot/testgemeente, maar wil een Scanoplossing geleverd krijgen die de testfase voorbij is.
15. Opdrachtnemer zal de kwaliteit van de Parkeercontrole (laten) monitoren op enkele Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierbij geldt dat binnen het Parkeerareaal:
 - a. De Scanunit scant bij een rijsnelheid gelijk aan de lokaal geldende maximumsnelheid minimaal 97% van alle stilstaande voertuigen (de "volledigheid");
 - b. Van alle gescande voertuigen dient minimaal 98% geregistreerd te worden met het correcte kenteken en landcode (de "juistheid");

De hiervoor aangegeven volledigheid en juistheid dient te worden behaald op elk moment van de dag en onder alle weersomstandigheden, uitgezonderd bij sneeuwval;

 - c. Als het gescande kenteken van een stilstaand voertuig zich tot 5 meter van de scanauto bevindt :- Is in tenminste 95% van de gevallen het kenteken van het gescande voertuig correct en volledig herkend;- Is in tenminste 95% van de gevallen de berekende GPS positie van het gescande voertuig correct, rekening houdend met een marge van maximaal 70 centimeter.
16. De KPI's worden maandelijks door Opdrachtnemer gemeten en gerapporteerd. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de KPI al dan niet steekproefsgewijs eveneens te meten, eventueel door middel van een extern (onderzoeks)bureau;
17. Hierbij geldt dat binnen het Parkeerareaal:

- a. het Parkeerareaal minimaal viermaal per week volledig wordt gecontroleerd. Op donderdagavond en zaterdag zal altijd controle plaats vinden. Hiernaast zal Opdrachtgever de Scanoplossing inzetten op een aantal nader te bepalen evenementen en feestdagen;
 - b. Controle vindt plaats op wisselende dagen en wisselende tijden.
18. De met het scannen verkregen data worden enkel binnen Nederland onder Nederlands recht opgeslagen, gehost, onderhouden, beveiligd en geüpdatet.
19. Ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht stelt Opdrachtgever, voorafgaand aan de ingangsdatum van de Overeenkomst, GEO-kaarten in Shapefile formaat (formaat: .kml of .shp) met de gereguleerde parkeerplaatsen binnen het Parkeerareaal aan de Opdrachtnemer ter beschikking.
20. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het actueel houden van de GEO-kaarten.
21. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het binnen twee weken na ontvangst in de Scanoplossing verwerken van de voor de Parkeercontrole benodigde digitale kaarten GEO-informatie op basis van de door Opdrachtgever aangeleverde informatie.
22. De Scanoplossing werkt bij aanvang van de Overeenkomst conform het vigerende parkeerbeleid voor het Parkeerareaal en verzorgt de in hoofdstuk 3.4 aangegeven parkeercontrole. Dit parkeerbeleid ligt vast in de verordening parkeerbelastingen², de parkeerverordening³, het aanwijzingsbesluit betaald parkeren⁴ en het NPR.
23. Aard en omvang van de Overeenkomst volgt eventuele toekomstige wijzigingen in het (parkeer)beleid en omvang van het Parkeerareaal waarbij verrekening van de variabele kosten als gevolg van meer/minder werk plaatsvindt volgens het Prijsformulier.
24. De Scanoplossing van de Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever binnen de kaders van de AVG de functionaliteit om op een eenvoudige wijze geautomatiseerd persoonsgegevens inclusief beeldmateriaal (bijvoorbeeld door te blurren) te leveren.
25. Opdrachtgever wenst op een eenvoudige wijze ruim binnen de kaders van de privacy wetgeving te blijven. Bij het gebruik van bijvoorbeeld beeldmateriaal is het dan ook gewenst op een eenvoudige wijze foto's te ontdoen van privacy gevoelige zaken (gegevens/informatie).
26. De Deskforce-applicatie van de Opdrachtnemer dient medewerkers (BOA) werkend vanuit de Backoffice in staat te stellen Suspects te beoordelen welke, na fysieke constatering van een overtreding, geautomatiseerd wordt aangeboden voor de verdere opvolging en afhandeling van de Parkeercontrole.
27. Met fysieke constatering wordt bedoeld dat er niet louter op basis van geautomatiseerde verwerking een besluit wordt genomen. Voor de fiscale feiten betreft het de controle door een persoon via de Deskforce-applicatie. Dit alles conform art. 22 AVG.

² <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR711209>

³ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR81941/2>

⁴ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR321133/1>

28. Het gebruik van de Deskforce-applicatie t.b.v. WAHV van de Scanoplossing dient ingericht te zijn op het gelijktijdig gebruik door meerdere gebruikers op verschillende autorisatieniveaus.
29. Het gebruik van de Deskforce-applicatie t.b.v. NHA van de Scanoplossing dient ingericht te zijn op het gelijktijdig gebruik door meerdere gebruikers op verschillende autorisatieniveaus.

4.2 Scanunit

4.2.1 Techniek

30. Opdrachtnemer verzorgt een Scanunit inclusief het benodigde onderhoud, systeembeheer, hosting, service, materiaal en arbeid, helpdesk en licenties;
31. De Scanauto die de Opdrachtnemer middels een leaseconstructie levert is een elektrisch aangedreven voertuig (100% EV) en minimaal voldoet aan het B-segment;
32. De Scanunit functioneert ongeacht het weertype (luchtvochtigheid, neerslag, temperatuur, lichtniveau);
33. De bevestiging van de Scanunit aan de scanauto dient vandalismebestendig te zijn;
34. De Scanunit dient minimaal 2 aaneengesloten dagdelen (van elk 4 uur) continu te kunnen functioneren;
35. De Scanunit dient kentekens te kunnen lezen van voertuigen die aan beide zijden van een weg staan geparkeerd, ongeacht de parkeerhoek. Indien sprake is van langsparkeren dient de Scanunit kentekens aan de voor- en achterzijde van geparkeerde voertuigen te lezen;
36. De bestuurder van de Scanauto dient het scannen van elke zijde van een weg afzonderlijk te kunnen starten en beëindigen;
37. De bediening van de Scanunit dient zodanig te zijn geïntegreerd in de scanauto dat de bestuurder tijdens het bedienen zijn ogen op het verkeer kan houden;
38. Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit in de uitvoer van de Overeenkomst, de verzorging van de Parkeercontrole, waarbij in geval van een calamiteit, storing, de hersteltijd van de Scanauto en/ of Scanunit maximaal 5 werkdagen is;
39. Ten behoeve van de Parkeercontrole registreert de Scanoplossing per Suspect:
 - a. Uniek volgnummer van iedere waarneming;
 - b. Datum en tijd van elke individuele waarneming;
 - c. Classificatie van de waarneming (parkeergedrag of Parkeerrecht);
 - d. Kenteken van waarneming inclusief betrouwbaarheidsindicatie;
 - e. Kenteken landcode;
 - f. Locatie (GPS-coördinaten) van:
 - i. het middelpunt van het gescande voertuig;
 - ii. het middelpunt van de scanauto.
 - g. Nauwkeurighedsindicatie van de geregistreeerde GPS-coördinaten;

- h. Kenmerken voertuig (merk, type, kleur, etc.);
 - i. ID-scanauto;
 - j. ID-chauffeur;
 - k. Afbeelding van gescande kenteken met uniek kenmerk in printformaat (voldoende resolutie);
 - l. Panoramafoto('s) (min. 300 graden) in kleur, in minimaal HD-resolutie en van goede kwaliteit, met een voor een in Middelburg werkzame BOA herkenbare omgeving (zowel overdag als in de avond en nacht). Op de foto('s) dient tenminste het gescande voertuig (Suspect) te staan in zijn omgeving. Het beeld mag uit meerdere losse foto's worden opgebouwd en mag niet gemanipuleerd kunnen worden zodat deze kunnen dienen als bewijsvoering.
 - m. Op alle foto's en video's dienen persoonsgegevens zoals gezichten van voorbijgangers en de kentekens van alle zichtbare voertuigen, niet zijnde het gescande voertuig, zodanig te zijn geblurd dat deze onherkenbaar zijn.
40. Het is mogelijk om een minimum aantal foto's per Observatie/Suspect in te stellen;
41. Aan de hand van de opgevoerde GEO kaarten moet (per wegkant) inzichtelijk zijn voor de Scanoplossing of Suspects gegenereerd moeten worden.
42. De Scanunit dient vast te kunnen stellen of een gescand voertuig stilstaat of rijdt. Als rijdend geclassificeerde voertuigen en buiten als parkeervak aangeduide locatie stilstaande voertuigen dienen niet te worden beoordeeld op een parkeerrecht;
43. De werking van de Scanunit dient niet verstoord te worden als gevolg van het toevoegen of wijzigen van koppelingen met andere applicaties;
44. De Scanoplossing beschikt over een koppeling met de gemeentelijke ParkeerrechtenDatabase (NPR) voor het op parkeergedrag en/of geldigheid beoordelen van met de Parkeercontrole gescande kentekens;
45. De Scanoplossing beschikt over een koppeling met de RDW voor het op geldigheid van de APK en geldigheid van de verzekering beoordelen van de met de Parkeercontrole gescande kentekens;
46. Voor beoordeling door de Deskforce stuurt de Scanoplossing real-time enkel Suspects door naar de Backoffice;
47. Voor de Parkeercontrole zijn gegevens nodig uit in ieder geval:
- a. PrDb;
 - b. RDW-OVI (openbare voertuig informatie);
 - c. GEO-database.
48. Ter voorkoming van het onnodig ter beoordeling aanbieden van scans (opvolgende scans), worden scans, gemaakt binnen een door Opdrachtgever vrij te bepalen periode, als dubbel geregistreerd en niet nogmaals aan de Deskforce-applicatie ter beoordeling aangeboden;

49. De door de Parkeercontrole afgelegde routes met daarin alle scans van Suspects worden opgeslagen en dienen zowel de route als de scans grafisch op aanvraag weergegeven te kunnen worden in de Deskforce-applicatie;
50. De Scanoplossing kan real-time en ongelimiteerd de PrDb raadplegen.

4.2.2 Functionaliteit

51. De Scanoplossing biedt ten behoeve van de Parkeercontrole minimaal de volgende functies:
 - a. Kentekenherkenning inclusief land van herkomst (onderdeel van EU + GB);
 - b. Verzamelen, verwerken en opslag van slechts relevant beeldmateriaal (foto's);
 - c. Verzamelen, verwerken en opslag van voor de handhaving benodigde gegevens;
 - d. Opslag van gegevens over locatie (nauwkeurigheid), datum, tijd (ter voorkoming van herhaling) en rij-/scanrichting van Scanunit ten behoeve van de handhaving, planning en beoordeling van de controlegraad van het Parkeerareaal;
 - e. Beveiliging van data;
 - f. Interfaces tussen Scanauto, de Deskforce-applicatie en overige applicaties, voor het real-time en het per individueel Suspect handhaven via de Backoffice.
52. De Scanoplossing leest alle geldige Europese kentekens (onderdeel van EU + GB);
53. Bij het afwezig zijn van datacommunicatie worden scans opgeslagen ten behoeve van latere verwerking;
54. Bij verstoring en/of het afwezig zijn van datacommunicatie gedurende een periode van maximaal 30 seconden worden de locatiegegevens achteraf aan de scans toegevoegd op basis van een geautomatiseerde benadering;
55. Bij herstel van datacommunicatie worden gebufferde Suspects opnieuw ter beoordeling aan de Deskforce-applicatie aangeboden;
56. Kentekens van voertuigen dienen ongeacht de rijrichting van de scanauto te worden gescand;
57. Eis vervalt, omwille van consistentie is de PvE nummering gehandhaafd.
58. De Scanoplossing voorziet in data-gestuurd handhaven met een planningstool die, op basis van historische scandata van de gemeente, adviseert welk gebied op een bepaalde dag en tijdstip zou moeten worden gehandhaafd om de doelstellingen van de gemeente (zoals het verhogen van de betalingsbereidheid) te ondersteunen.

4.3 Deskforce-applicatie

4.3.1 Techniek (Backoffice / IT platform)

59. Opdrachtnemer verzorgt de installatie, operationele oplevering en het benodigde onderhoud, systeembeheer, beveiliging, hosting, service, materiaal en arbeid, helpdesk en licenties van een

Deskforce-applicatie (Webbased) waarmee Backoffice medewerkers van de Opdrachtgever gelijktijdig in staat zijn Suspects te beoordelen;

60. De Deskforce-applicatie dient te voldoen aan de eisen zoals gesteld in de GIBIT 2023;
61. Bij de ontwikkeling en doorontwikkeling van de Deskforce-applicatie is/ wordt expliciet aandacht besteedt aan privacybescherming (privacy by design). De standaardinstellingen in de Deskforce-applicatie waarborgen tevens de hoogste mate van privacybescherming (privacy by default).
62. Alle met de Scanoplossing gegenereerde data zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever;
63. De gebruikersinterface van de Deskforce-applicatie dient in de Nederlandse taal te zijn uitgevoerd;
64. De Deskforce-applicatie heeft een realtime koppeling met de Scanoplossing;
65. De Deskforce-applicatie inclusief de beveiliging is altijd actueel en functioneert permanent;
66. De Deskforce-applicatie heeft de mogelijkheid om beoordeelde Suspects, voor verwerking tot NHA door te sturen naar de applicatie op de PDA van handhavers voor fiscale naheffingen;
67. De Deskforce-applicatie heeft de mogelijkheid om mogelijke Suspects, voor fysieke controle en verwerking tot AvB door te sturen naar de applicatie op de PDA van handhavers voor WAHV afhandeling;
68. De Deskforce-applicatie beschikt, voor de bediening door bijvoorbeeld de Backoffice en het management, over een autorisatiestructuur welke Opdrachtgever de mogelijkheid biedt rechten (gebruikersprofielen) vrij in te stellen;
69. De Deskforce-applicatie beschikt over een aan de autorisatiestructuur gekoppelde inlog voor de individuele medewerkers van Opdrachtgever;
70. De Deskforce-applicatie beschikt over een uitgebreide mogelijkheid tot het genereren van managementinformatie door monitoring van de resultaten van de Parkeercontrole;
71. De Deskforce-applicatie biedt de mogelijkheid tot het realtime beoordelen van door de Scanoplossing geleverde Suspects;
72. De Deskforce-applicatie beschikt over de benodigde koppelingen voor het geautomatiseerd opleggen van NHA en/of Aankondiging van Beschikking (AvB) van door de Scanoplossing geleverde en door de Deskforce beoordeelde Suspects;
73. De Deskforce-applicatie moet over voldoende verwerkingscapaciteit beschikken voor het onbeperkt en realtime ontvangen van Suspects vanuit de Scanoplossing zodat geen wachtrij ontstaat;
74. De Deskforce-applicatie biedt de Deskforce medewerker bij de beoordeling van individuele Suspects de mogelijkheid tot het laten beoordelen van betreffende Suspects door een tweede Deskforce medewerker, in verband met het eventueel seponeren;
75. De Deskforce-applicatie biedt pas bij beoordeling van een Suspect door een tweede Deskforce medewerker (vier ogen principe) de mogelijkheid tot het daadwerkelijk seponeren;
76. De Deskforce-applicatie bewaart gedurende een door Opdrachtgever nader vast te stellen termijn van seponeringen alle relevante gegevens;

77. Ten behoeve van de Monitoring van de Backoffice registreert de Deskforce-applicatie bij de beoordeling van Suspects in ieder geval:
- ID-Backoffice medewerker(s) / verbalisantnummer;
 - datum en tijd beoordeling(en);
 - resultaat beoordeling.
78. De Deskforce-applicatie beschikt over een uitgebreide zoek- en rapportagefunctie waarmee gezocht kan worden op en gerapporteerd kan worden over (niet limitatief):
- individuele Suspects (bijvoorbeeld op: kenteken, datum, tijd, ID-deskforce medewerker,..);
 - Suspects volgens vrij in te geven selecties (bijvoorbeeld; periode, straat, Zone, sector, Sectie, ...).
79. Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit in de uitvoer van de Overeenkomst, waarbij in geval van een Calamiteit de hersteltijd maximaal 3 Werkdagen is.

PDA Applicatie

80. Opdrachtnemer verzorgt de installatie, operationele oplevering en het benodigde onderhoud, systeembeheer, beveiliging, hosting, service, materiaal en arbeid, helpdesk en licenties van een Applicatie welke op de PDA's van Opdrachtgever (type: Samsung S20) draait waarmee medewerkers van Opdrachtgever in staat zijn om Suspects op locatie af te handelen.
81. De PDA Applicatie dient in de toekomst toepasbaar te zijn op nieuw aan te schaffen PDA's (Android OS) van Opdrachtgever.
82. De Applicatie van Opdrachtnemer communiceert niet met andere Apps van andere leveranciers. De PDA's van Opdrachtgever draaien de handhaafapplicatie van Sigmax. Deze applicatie blijft in stand voor de handhaaftaken niet gerelateerd aan Parkeren.
83. Opdrachtgever vraagt iedere inschrijver de Applicatie af te prijzen in het prijsformulier maar houdt zich het recht voor de Applicatie niet af te nemen.

Functionaliteit

84. Door de Scanoplossing aangeboden scans, ook in geval van aanlevering van gebufferde scans, worden door de Deskforce-applicatie opgeslagen zodat deze op een door de Opdrachtgever te bepalen moment beoordeeld kunnen worden;
85. De Deskforce-applicatie kan bij de beoordeling van een Suspect minimaal de volgende gegevens toevoegen:
- verbalisantnummer;
 - feitcode;
 - tarief (Naheffingsaanslag c.q. uurtarief vermenigvuldigd met het aantal uren dat verstreken is tussen eerste en laatste waarneming).

Logging en toegang vanuit bezwaarafhandeling

De afhandeling van bezwaren op naheffingsaanslagen is gebaat bij goede informatie. Dit betekent dat de bezwaarafhandeling moet kunnen controleren wat het handhavingssysteem/scansysteem gezien heeft ten tijde van het opleggen van een naheffingsaanslag. Daartoe dient deze informatie voldoende lang bewaard te blijven in het systeem (logging) en dient de bezwaarafhandeling toegang te hebben tot deze informatie.

Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland int voor de gemeente Middelburg alle belastingen en zal alle naheffingsaanslagen versturen en bezwaarafhandelingen behandelen.

86. Beeldmateriaal bij Suspects waarvoor een naheffingsaanslag is uitgeschreven dient minimaal 4 maanden in de Deskforce-applicatie benaderbaar te blijven;
87. De afhandeling van bezwaren op naheffingsaanslagen is gebaat bij goede informatie. Dit betekent dat de bezwaarafhandeling moet kunnen controleren wat de Scanunit heeft vastgelegd ten tijde van de constatering die geleid heeft tot een naheffingsaanslag. Daartoe dient deze informatie minimaal 4 maanden bewaard te blijven in het systeem (logging) en dient de bezwaarafhandeling toegang te hebben tot deze informatie.
88. Toegang tot de database in de Deskforce-applicatie dient te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in paragraaf 4.5 van dit PvE;
89. Toegang tot de database is voor Opdrachtgever en diens bezwaarafhandelaars mogelijk tot minimaal 4 maanden na afloop van de Overeenkomst;
90. De bezwaarafhandelaar krijgt de mogelijkheid om binnen de Deskforce-applicatie te zoeken op kenteken, datum, tijd, GPS-locatie en straatnaam;
91. Deze zoekmogelijkheid is zowel beschikbaar voor naheffingsaanslagen als voor AvB's;
92. Binnen de Deskforce-applicatie wordt elke zoekvraag gelogd en is middels een niet muteerbare audit trail na te gaan wie wanneer waarnaar heeft gezocht.

4.4 GIS

De GIS-kaarten bevatten de voor de Parkeercontrole benodigde informatie zoals: GPS-locatie, type Parkeerplaats en plaatsen waar niet geparkeerd mag worden.

93. De Opdrachtnemer verwerkt de door Opdrachtgever aangeleverde GIS-kaarten steeds binnen twee weken na ontvangst in de Scanoplossing.
94. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het actueel houden van de GIS-kaarten.

4.5 Informatiebeveiliging

De Scanoplossing vormt een cruciaal onderdeel van de dienstverlening door Opdrachtgever. Vertrouwelijkheid, integriteit en continuïteit van de gegevensverwerking is daarom van groot belang. De Opdrachtnemer moet zorgen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens goed te beveiligen. De Opdrachtgever stelt daarom de volgende eisen aan de informatiebeveiliging:

95. Alle met de Scanoplossing verzamelde en vastgelegde data is en blijft eigendom van Opdrachtgever;

96. Opdrachtnemer behoudt geen rechten om de gegevens te gebruiken, te ontsluiten en/of publiek te maken.
97. Alle binnen de Scanoplossing verzamelde en vastgelegde data voldoet aan de eisen, zoals geformuleerd in de Verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever.
98. De Scanoplossing dient te voldoen aan de eisen zoals gesteld in de GIBIT 2023;
99. Naleven standaarden: De software waarmee de Scanoplossing is geïmplementeerd, is volgens relevante standaarden beveiligd en van voldoende kwaliteit. De richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend. Met betrekking tot de gevraagde SaaS dienstverlening voldoet de SaaS leverancier en de applicatie aan de eisen die de Opdrachtgever stelt.
100. Opdrachtnemer dient te beschikken over een ISAE3000 of ISAE3402 type II (of gelijkwaardig) verklaring en over een ISO27001 (of gelijkwaardig) certificaat.
101. Beveiliging tegen dataverlies: Opdrachtnemer beveiligt alle gegevens van Opdrachtgever op adequate wijze zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met “alle gegevens” wordt bedoeld zowel “data in use” als “data in motion” en “data at rest”.
102. Beveiliging tegen bedreigingen: Opdrachtnemer dient voor de Scanoplossing doorlopend maatregelen te nemen om bedreigingen en aanvallen zoals onder meer side channel, guest-hopping, hyperjacking en SQL-injection te voorkomen.
103. Encryptie: Opdrachtnemer zorgt er voor dat versleuteling van gegevens tijdens opslag, informatie-uitwisseling en andere vormen van communicatie plaatsvindt in overeenstemming met de risicoclassificatie van die gegevens waarbij persoons- en andere vertrouwelijke gegevens te allen tijde via een versleutelde verbinding worden verzonden. De Scanoplossing wordt te allen tijde benaderd op basis van een beveiligde verbinding conform de laatst bekende beveiligingsinzichten (normenkader: BIO-Overheid⁵) en stand van de techniek.
104. Isolatie: In geval van toepassing van IT infrastructuur die gedeeld wordt met derde partijen (SaaS) worden er door Opdrachtnemer afdoende maatregelen getroffen om te voorkomen dat gegevens van Opdrachtgever onbedoeld worden gedeeld met derden dan wel worden gecombineerd met gegevens van andere klanten door aggregatie of interferentie. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de SaaS leverancier zekerheid verschaft over de getroffen beveiligings- en privacy maatregelen middels een ISAE3402 type II verklaring (zie ook eis 100).
105. Verwijdering van gegevens: Op een verifieerbaar authentiek schriftelijk verzoek van Opdrachtgever verwijdert Opdrachtnemer aantoonbaar en gegarandeerd alle betreffende gegevens, ook die op eventuele back-upmedia, volledig en onomkeerbaar, tenzij anders overeengekomen.

⁵ <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/project/baseline-informatiebeveiliging-overheid/>

106. Data portabiliteit: Opdrachtnemer staat toe dat alle relevante data op verzoek als archief in een algemeen bruikbaar en bewerkbaar bestandsformaat gedownload kan worden door Opdrachtgever, dan wel naar een andere – door Opdrachtgever aan te wijzen – opdrachtnemer kan worden overgezet, in een algemeen bruikbaar en bewerkbaar bestandsformaat.
107. Bewaartermijnen: De Scanoplossing moet functionaliteit bevatten die Opdrachtgever in staat stelt om de door Opdrachtgever gewenste dan wel wettelijke bewaartermijnen te handhaven:
 - a. Er moet een bewaartermijn (inclusief termijnbewaking) kunnen worden ingericht op basis van een geïdentificeerd werkproces, en er moeten metadata (waaronder de door Opdrachtgever vastgestelde einddatum van de bewaartermijn) kunnen worden toegevoegd;
 - b. Data en bijbehorende metadata moeten onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de als zoekcriteria (metadata) opgegeven waardering/vernietigingstermijn;
 - c. Van data die voor vernietiging in aanmerking komt moet op basis van het jaar van vernietiging overzichten kunnen worden gecreëerd;
 - d. Van de vernietiging van data moet een verklaring worden opgeleverd waarin minimaal wordt aangegeven om welke informatie/data het gaat, dat de vernietiging volledig is uitgevoerd en om hoeveel data het gaat (TB, MB, etc.). Opdrachtgever kan (laten) controleren of deze data daadwerkelijk vernietigd is.
108. Opdrachtnemer garandeert dat bij een backup-recovery geen gegevens terug in productie worden gezet die formeel al vernietigd zijn.
109. Data Protection Impact Assessment (DPIA): De Opdrachtnemer dient ondersteuning te bieden bij het uitvoeren van een DPIA indien de verwerking een waarschijnlijk hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van betrokkenen.
110. Rechten van betrokkenen: De Scanoplossing ondersteunt Opdrachtgever in de naleving van de AVG inzake de rechten van betrokkenen. Onder meer door het mogelijk te maken dat gedeelten van persoonsregistraties kunnen worden gewijzigd, gewist of beperkt toegankelijk kunnen worden gemaakt. Dit met het oog op het effectief opvolging kunnen geven aan een verzoek tot inzage, rectificatie en aanvulling, vernietiging of beperking van verwerking van persoonsgegevens.

Browser update: De Scanoplossing kan op basis van Microsoft Edge (marktconform), juist, volledig en optimaal worden gebruikt, onafhankelijk van de onderliggende hardware (waarbij de term “modern” niet blijft hangen op het moment van de initiële ingebruikname, maar voortdurend de actualiteit volgt. De inzet van plug-ins is niet toegestaan.
111. Autorisaties: Opdrachtnemer garandeert een juiste werking van de Scanoplossing waardoor een gebruiker slechts toegang heeft tot de gegevens die deze voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig heeft. De Scanoplossing dient een indeling naar rollen dan wel gebruikersprofielen mogelijk te maken. De Opdrachtnemer biedt binnen de Scanoplossing een autorisatiemodel waarbij de rechten ingesteld moeten kunnen worden conform de wensen van Opdrachtgever.
112. Authenticatie: Binnen het domein van Opdrachtgever moet de Scanoplossing gebruik maken van Single of Same Sign On (SSO) op basis van het SaML2 protocol. Een medewerker van Opdrachtgever authenticiseert zich hiermee conform de door Opdrachtgever gehanteerde Microsoft oplossing. De medewerker kan hiermee inloggen met de netwerk inlognaam en wachtwoord en eventuele token van Opdrachtgever.
113. Authenticatie: Voor alle toegang tot de Scanoplossing, de gegevens van de Scanoplossing

(applicatie, databases en systeemprogrammatuur) geldt dat authenticatie plaatsvindt door middel van tenminste een wachtwoord en (voor toegang tot de Scanoplossing buiten het domein van Opdrachtgever): multi-factor authenticatie (MFA). De Scanoplossing applicatie faciliteert daarom twee Factor Authenticatie (2FA) door middel van de combinatie gebruikersnaam/wachtwoord + Token voor toegang tot de Scanoplossing buiten het domein van Opdrachtgever. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat een gebruiker zélf zijn wachtwoord kan wijzigen waarbij eisen aan constructie, geldigheidsduur en toepassing zijn gebaseerd op het vigerende wachtwoordbeleid van Opdrachtgever. Accounts zonder wachtwoordbeveiliging of met hetzelfde wachtwoord als een ander account binnen de Scanoplossing zijn niet toegestaan. Voor toegang tot de Scanoplossing over publieke netwerken geldt dat altijd multi-factor authenticatie plaatsvindt.

114. Opslag van wachtwoorden: Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld (gehashed) opgeslagen in de Scanoplossing waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces en/of reverse engineering.
115. Toegangsverlening: Als de Scanoplossing toegang verleent op basis van identificatiegegevens die de Scanoplossing zelf verwerkt (accounts, gebruikersnamen, wachtwoorden, etc.) voldoet de verwerking van die identificatiegegevens aan alle beveiligingseisen die Opdrachtgever daaromtrent stelt.
116. Procedure toegangsverlening: Opdrachtnemer geeft inzicht in hoe het aanvragen en muteren van toegang door gebruikers (inclusief toegang op afstand) plaatsvindt en hoe wachtwoorden worden toegewezen. De Scanoplossing houdt een administratie van uitgegeven en ingetrokken accounts bij. Deze administratie is voor Opdrachtgever benaderbaar en inzichtelijk.
117. Logging en Audit-trail beschikbaarheid:
Binnen de Scanoplossing houdt Opdrachtnemer een niet-muteerbare audit trail bij waarin automatisch registratie en opslag van de volgende gegevens plaatsvindt:
 - e. alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen, documenten, dossiers en/of andere objecten worden verricht;
 - f. de gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de handeling binnen de systeemprogrammatuur
 - g. Deze informatie wordt voor een minimale periode van 5 jaar bewaard en is op verzoek beschikbaar voor de Opdrachtgever, om te voldoen aan wettelijke bewaarplichten en om ondersteuning te bieden bij het onderzoeken van informatiebeveiligingsincidenten.
 - h. De bewaarperiode van de audit-trail en loginformatie kan worden aangepast op basis van onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, met inachtneming van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
118. Audit-trail: Het is te allen tijde mogelijk om alle handelingen (mutaties en raadplegingen) ook achteraf te volgen via de niet-muteerbare audit trail. Een auditfunctionaliteit en audit trails in de afzonderlijke functionaliteiten ten behoeve van de accountant en auditor zijn te allen tijden beschikbaar, met de volgende aanvullingen:
 - i. De audit trails zijn toegankelijk voor de duur van de in Eis 117 gespecificeerde bewaarperiode, waarna de gegevens veilig worden verwijderd of geanonimiseerd, tenzij anders overeengekomen of vereist door wetgeving.
 - j. De Opdrachtnemer zorgt voor de integriteit en niet-muteerbaarheid van de audit trails gedurende de gehele bewaarperiode.

- k. Specifieke toegangsprocedures en verzoeken voor de audit trails moeten worden afgehandeld volgens een overeengekomen protocol tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de vertrouwelijkheid en integriteit van de gegevens te waarborgen.
- 119. Verwerkersovereenkomst: Opdrachtnemer (en met betrekking tot de SaaS dienstverlening de SaaS leverancier) is bereid om voorafgaand aan de verwerking een verwerkersovereenkomst (conform de standaard van Opdrachtgever, zie bijlage bij de Offerteleidraad) af te sluiten als onderdeel van de Overeenkomst. Tevens worden in de Overeenkomst afspraken vastgelegd betreffende aansprakelijkheid en schade in geval van incidenten.
- 120. Vulnerability scanning en anti-virus: Alle betrokken systeemcomponenten van de Scanoplossing worden frequent (ten minste maandelijks en na elke significante verandering in de (samenstelling van) de Scanoplossing en systeemcomponenten) gescand op kwetsbaarheden volgens marktconforme 'best practices'. Anti-virus protectie en bewaking van anti-virus alerts wordt toegepast op alle systeemcomponenten. Toegepaste vulnerability scanning en anti-virus tooling vereisen goedkeuring van Opdrachtgever. Er is een schriftelijk vastgelegd proces voor vulnerability scanning en anti-virus monitoring en follow up van noodzakelijke verbeteringen bij Opdrachtnemer dan wel diens SaaS leverancier van toepassing.
- 121. Patching: Alle betrokken systeemcomponenten worden (gelijk aan het scannen op kwetsbaarheden) frequent gepatcht volgens marktconforme 'best practices'. Kritische security patches moeten direct worden toegepast. Er is een schriftelijk vastgelegd proces voor patching en wijzigingsbeheer bij Opdrachtnemer dan wel diens SaaS leverancier van toepassing.
- 122. Hardening: Alle betrokken systeemcomponenten zijn ontworpen om en getest op het voorkomen van gegevensverlies, lekken van gegevens en systeemproblemen. Systeemcomponenten dienen veilig te worden geconfigureerd conform best practice hardening guidelines. Er is een schriftelijk vastgelegd proces voor hardening voor alle systeemcomponenten bij Opdrachtnemer dan wel diens SaaS leverancier van toepassing.

4.6 Beschikbaarheid testen, hosten, documentatie

4.6.1 Factory Acceptance Test (FAT)

- 123. Opdrachtgever bepaalt aan de hand van door Opdrachtnemer zelf doorlopen en gerapporteerde FAT protocol of het uitvoeren van een gezamenlijke FAT van de Scanoplossing kansrijk is en informeert Opdrachtnemer:
 - Schriftelijk, voorzien van argumentatie betreffende de aan te passen punten in geval van een negatief oordeel;
 - dat de FAT kan plaatsvinden in geval van positief oordeel.
- 124. Opdrachtnemer verzorgt een testopstelling (op een locatie in Nederland) conform het FAT protocol. De Scanoplossing wordt minimaal op de volgende functionaliteiten getest:
 - l. De leveringsomvang en instellingen zijn conform de Overeenkomst met Opdrachtgever;
 - m. De testopstelling van de Scanoplossing en Deskforce-applicatie werkt, waarbij alle geëiste en aangeboden onderdelen conform dit PvE en de aanbieding van Opdrachtnemer getest kunnen worden;
 - n. Koppelvlakken werken conform dit PvE, waarbij gekoppeld mag worden met acceptatieomgevingen.

125. De FAT is succesvol als er een door Opdrachtgever schriftelijk proces verbaal van de FAT is ondertekend. Indien de FAT niet slaagt moet binnen een termijn van 5 werkdagen een nieuwe FAT plaats vinden. Vertragingen door het falen van een FAT mogen geen invloed hebben op de levertijd.

4.6.2 Ingebruikname

126. Na succesvolle voltooiing van de FAT wordt de Scanoplossing aan Opdrachtgever aangeboden zodat deze getest in de Site Acceptance Test (SAT) kan worden op alle vereiste functionaliteiten. Als blijkt dat alle functionaliteiten naar behoren werken worden de resultaten vastgelegd in een testrapport en ontvangt Opdrachtgever dit testrapport.
127. Vervolgens wordt de Scanoplossing in gebruik genomen. Hiervan wordt een schriftelijk proces verbaal ondertekend door Opdrachtgever.
128. Aansluitend op de ingebruikname (dus voor Acceptatie) zal Opdrachtnemer gedurende minimaal twee dagen (niet in een weekend of op een feestdag) een daartoe gekwalificeerde medewerker van/voor technische ondersteuning op locatie in de Backoffice beschikbaar hebben om uitleg te geven over de werking van de Backoffice en Deskforce-applicatie aan de medewerkers van Opdrachtgever en/of het verhelpen van kinderziektes en onvolkomenheden.

4.6.3 Site Acceptance Test (SAT)

129. Opdrachtgever bepaalt aan de hand van door Opdrachtnemer zelf doorlopen en gerapporteerde SAT protocol of het uitvoeren van een gezamenlijke SAT kansrijk is en informeert Opdrachtnemer:
 - Schriftelijk, voorzien van argumentatie betreffende de aan te passen punten in geval van een negatief oordeel,
 - dat de SAT kan plaatsvinden in geval van positief oordeel.
130. Bij oplevering zal op basis van het SAT protocol de SAT plaatsvinden. Een met goed gevolg doorlopen SAT vormt voor Opdrachtgever de basis van Acceptatie van de geïnstalleerde en in gebruik genomen Scanoplossing.
131. Binnen twee weken na ingebruikname van de Scanoplossing, of later indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer dit schriftelijk overeenkomen, vindt de definitieve SAT plaats.
132. Als de SAT met goed gevolg wordt doorlopen, wordt de Scanoplossing opgeleverd en kan Acceptatie plaats vinden.

4.6.4 Acceptatie en afhandeling restpunten

133. Tijdens de SAT is er een gekwalificeerde technicus van de Opdrachtnemer aanwezig voor het direct oplossen van problemen en vragen rondom de werking en het bedienen van de Deskforce-applicatie. De SAT duurt maximaal één werkdag en vindt plaats tussen 09:00 en 18:00 uur.
134. Voorwaarden voor Acceptatie van de installatie door Opdrachtgever zijn:
 - o. Succesvol doorlopen van alle punten overeengekomen in het SAT protocol, met uitzondering van de overeengekomen restpunten (kleine gebreken die normaal gebruik van de Scanoplossing en Backoffice niet in de weg staan);
 - p. De in het PvE opgenomen Parkeercontrole moeten mogelijk zijn;
 - q. het leveren van alle certificaten, licenties, gebruikshandleidingen (Nederlands B1 niveau) en eventuele garantiedocumenten.
135. Van de Acceptatie wordt een proces verbaal van Acceptatie opgesteld inclusief de restpunten en ondertekend door Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
136. De datum in dit proces verbaal van Acceptatie geldt als de datum van Acceptatie.

137. Van de afhandeling van de restpunten wordt een proces verbaal ondertekend door Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De datum in dit proces verbaal geldt als de datum van afhandelen van de restpunten.

4.7 Helpdesk

138. De Opdrachtnemer zorgt voor het verlenen van adequate assistentie, hulp en advies bij Storingen, evenals het adviseren over het gebruik en het functioneren van de Apparatuur en Systeemprogrammatuur in de vorm van een helpdesk. Deze helpdesk is gedurende Bedrijfstijd via een Nederlands telefoonnummer telefonisch bereikbaar. Op verzoek van Opdrachtgever kan een medewerker van de Opdrachtnemer, vanuit bijvoorbeeld de helpdesk, online meekijken in de Scanunit, Backoffice en Deskforce-applicatie. Daarnaast verplicht de Opdrachtnemer zich om zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee uur, na het indienen van een verzoek om assistentie (hulp en advies) contact tot stand te brengen tussen een voldoende gekwalificeerd technisch specialist en degene die namens de Opdrachtgever het verzoek om assistentie heeft ingediend.

4.8 Data export

De gemeente Middelburg maakt gebruik van de Parkeermonitor van Monit. Ten behoeve van de rapportage en monitoring data wenst de gemeente het volgende:

139. De Opdrachtnemer stelt aan de export van haar met de Scanoplossing verkregen data de dataexport-eisen welke zijn weergegeven in PvE bijlage 1.

4.9 Rapportage en afstemming

4.9.1 Rapportages

140. Binnen de Deskforce-applicatie moeten standaard query's aanwezig zijn waarmee in een beperkt aantal stappen standaardrapportages gegenereerd kunnen worden. Minimaal de volgende rapportages moeten middels een eenvoudige handeling opgeroepen kunnen worden:
 - r. de uren waarop is gescand;
 - s. het aantal gescande voertuigen per tijdseenheid, per route en per gebied;
 - t. het aantal Suspects per vrij instelbare periode;
 - u. het aantal doorgezette Suspects die in aanmerking kunnen komen voor een NHA;
 - v. het aantal doorgezette Suspects die in aanmerking kunnen komen voor een AvB
 - w. het aantal voor visuele opvolging doorgezette Suspects;
 - x. het aantal seponeringen binnen de Deskforce-applicatie geregistreerd;
 - y. de Betalingsbereidheid per Sectie;
 - z. de bezettingsgraad per Sectie.
141. De aangegeven rapportages zijn minimaal downloadbaar in gangbare en bewerkbare bestandstypen (bijvoorbeeld Excel) en kunnen automatisch periodiek verstuurd worden naar vrij in te stellen (eventueel meerdere) e-mailadressen.
142. Hiernaast dient opdrachtgever in staat te zijn bulkdata te kunnen exporteren uit de gegevensdatabase in gangbare standaardformaten (minimaal .xml, .csv, .xls en .txt) of via een geautomatiseerde data-koppeling.

4.9.2 Afstemming

143. Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren geregeld en regelmatig overleg over de uitvoering

van de Dienstverlening.

144. Op tactisch niveau vindt maandelijks afstemming plaats, tenzij na goedkeuring door Opdrachtgever deze frequentie omlaag wordt aangepast. Opdrachtnemer initieert dit overleg, notuleert tijdens dit overleg en houdt een besluitenlijst bij. De rapportages over de voortgang van de Dienstverlening zijn in ieder geval onderwerp van overleg;
145. Op strategisch niveau vindt minimaal jaarlijks overleg plaats. Opdrachtgever initieert dit overleg, Opdrachtnemer notuleert tijdens dit overleg en houdt een besluitenlijst bij. Eventuele bijstellingen in de Dienstverlening cq. Beleidswijzigingen worden in dit overleg besproken. Operationeel overleg en monitoring op performance vanuit opdrachtnemer Vast contactpersoon voor tijdens en na implementatie.

4.10 Implementatie, communicatie

146. De scanauto moet voor het publiek duidelijk herkenbaar zijn als handhavingsvoertuig. Hierbij dient het voertuig te voldoen aan de standaard voor landelijke striping van Handhavingsvoertuigen (zie bijlage 2 Striping Handhavingsvoertuigen-PiV-2022-1.5). Er dient geen gebruik gemaakt te worden van de gemeentelijke logo's van Middelburg, daar de Opdrachtgever in de toekomst het voertuig mogelijk inzetbaar wil maken in naburige gemeenten. Het ontwerp voor de scanauto wordt voor toepassing voorgelegd aan de Opdrachtgever en dient door de Opdrachtgever goedgekeurd te worden alvorens deze wordt toegepast;
147. Gedurende het eerste half jaar van de Overeenkomst biedt Opdrachtnemer ondersteuning door middel van een tweewekelijks voortgangsoverleg met Opdrachtgever. Hierin worden de inzet en eventuele vragen die ontstaan tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden behandeld.
148. Opdrachtnemer stelt gedurende het eerste half jaar tweemaal per onderdeel (Deskforce, Scanauto, management) mensen beschikbaar om mee te lopen met de medewerkers van Opdrachtgever op locatie (Deskforce, Scanauto).
149. Het trainen en opleiden van medewerkers van Opdrachtgever is noodzakelijk teneinde een optimaal gebruik van de Scanoplossing te garanderen. Opdrachtnemer verzorgt een op maat gesneden opleidingsplan voor de betrokken medewerkers van Opdrachtgever. Het opleidingsplan wordt integraal opgenomen in het implementatieplan.
150. De door Opdrachtnemer verzorgde opleiding voldoet minimaal aan de volgende punten:
 - a. Er is minimaal een opleiding voor maximaal 4 medewerkers van de Deskforce voor het bedienen van de Deskforce-applicatie, een opleiding voor maximaal 10 medewerkers voor het bedienen van de scanauto, een opleiding voor 3 medewerkers van het management (rapportage, export van data), een opleiding voor 3 medewerkers van het functioneel beheer (aanpassen tabellen en data, waarbij wel geldt dat dit in principe onderdeel van de dienstverlening van Opdrachtnemer is) en een opleiding voor maximaal 10 medewerkers voor het bedienen van de PDA Applicatie;
 - b. De opleidingen worden gegeven in de Nederlandse taal;
 - c. De opleidingen zijn afgerond voorafgaand aan de Acceptatie;
151. Opdrachtnemer verzorgt op aanvraag elk kalenderjaar voor maximaal 5 medewerkers van opdrachtgever per opleiding de opleidingen ten behoeve van:
 - a. Het management en het functioneel beheer;
 - b. de Deskforce Applicatie;
 - c. Het bedienen van de scanauto;

- d. De PDA Applicatie.
- 152. Opleidingen worden uitgevoerd in de testomgeving. Als het voor een opleiding noodzakelijk is dat in de productie omgeving gewerkt moet worden zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat scripts worden toegepast dat ingevoerde gegevens naar aanleiding van de opleiding verwijderd worden en zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat geen gegevens ingevoerd bij de opleiding worden doorgezonden naar derden of systemen van derden of gebruikt worden in query's en rapportages;
- 153. De Opdrachtnemer verzorgt minimaal 1 keer per jaar een gebruikersoverleg, waarin Opdrachtnemer tezamen met de medewerkers van Opdrachtgever en vertegenwoordigers van andere opdrachtgevers vaststelt wat de wensen zijn voor ontwikkelingen van de software en welke prioriteit deze wensen krijgen.

4.11 Eisen ten aanzien van Performance

- 154. De resultaatseisen van de Parkeercontrole staan beschreven in eis 15;

4.11.1 Eisen Deskforce-applicatie

- 155. Gelijktijdig gebruik: De Deskforce-applicatie moet gelijktijdig gebruikt kunnen worden door tenminste 3 personen.
- 156. Na invoer van een zoekcriterium toont de Deskforce-applicatie binnen 2 seconden alle relevante informatie.
- 157. De Uptime van de Deskforce-applicatie is minimaal 99,5%, gerekend over de uren die vallen binnen de in dit PvE benoemde bedrijfstijd. Geplande onderhoudswerkzaamheden worden hierbij niet meegerekend indien deze plaatsvinden buiten de dagdelen waarop een scanauto wordt ingezet. Bij de berekening van de Uptime worden storingen waarvan de oorzaak buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt buiten beschouwing gelaten. Hierbij gaat het om overmachtssituaties als:
 - a. PC's en netwerk van Opdrachtgever;
 - b. storing bij derde partijen als: PrDb, RDW, overige systemen van Opdrachtgever.

4.11.2 Functiebehoud, Uptime, integriteit, vertrouwelijkheid

- 158. De Opdrachtnemer zorgt gedurende de duur van de Overeenkomst voor het in stand houden van alle voor de Scanoplossing benodigde functionaliteiten op de wijze zoals die met Opdrachtgever is overeengekomen. Dit omvat onder meer de correcte werking op alle gangbare ICT platformen die de Gebruikers van de Scanoplossing op hun devices benutten (o.a. Windows, Android, IOS).
- 159. 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.
- 160. Eis vervalt, omwille van consistentie is de PvE nummering gehandhaafd.
- 161. Een Storing vangt aan op het moment dat Opdrachtgever bij Opdrachtnemer melding doet (telefonisch, mail etc);
- 162. De Opdrachtnemer voldoet voor de Scanoplossing aan de beschikbaarheidseisen van het niveau 'Noodzakelijk' (of hoger):

Klasse Noodzakelijk (2)

Bedrijfstijden	ma- za van 08:00 tot 20:00, exclusief nationale feestdagen (tijden betaald parkeren)	
Beschikbaarheid tijdens Bedrijfstijd	99,5%	(min.)

163. De beschikbaarheid van de Scanoplossing tijdens bedrijfstijd is minimaal 99,5%.

Dit wordt per kalendermaand als volgt berekend:

Men neme het totaal aantal bedrijfsuren minus het aantal uren dat de Scanoplossing buiten bedrijf is geweest. Dit wordt vervolgens gedeeld door het totaal aantal bedrijfsuren en de uitkomst hiervan maal 100 levert het percentage van de beschikbaarheid op.

Voorbeeld:

Er waren in januari 2024 in totaal 26 werkdagen (maandag t/m zaterdag, minus nationale feestdagen). 26 werkdagen maal de bedrijfstijd van 12 uur (08:00 tot 20:00) levert een totale bedrijfstijd van 192 uur op (100%). Het totaal aantal uren tijdens bedrijfstijd waarop de Scanoplossing buiten werking is geweest gedurende januari 2024 was 0,50 uur.

$$192 - 0,75 = 191,25$$

$$191,25 / 192 = 0,9961$$

$$0,9961 \times 100 = 99,61\%$$

De Scanoplossing is gedurende januari 2024 99,61% van de bedrijfstijd beschikbaar geweest en hiermee wordt voldaan aan de eis van 99,5% beschikbaarheid gedurende bedrijfstijd.

164. De Opdrachtnemer voldoet voor de Scanoplossing aan de eisen voor integriteit van het niveau 'Midden' (of hoger):

Niveau	Authenticatie	Autorisatie	Monitoring	Beveiliging
Midden (2)	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.

165. De Opdrachtnemer voldoet voor de Scanoplossing aan de eisen voor vertrouwelijkheid van het niveau 'Geheim' (of hoger):

Niveau	Authenticatie	Autorisatie	Monitoring	Beveiliging
Geheim (2)	Authenticatie 'midden' vereist. Sessie timeout na 15 min inactiviteit. Voor	Autorisatie vereist (specifieke rol).	Vastleggen herhaaldelijk foutieve authenticatie en tijdstip.	Uitvoervalidatie. Versleuteling tijdens transport en op tussenstations binnen en

SPARK

klant absolute sessie
timeout na 120 min.
Identiteit blokkeren na
3 achtereenvolgende
foutieve
authenticatiepogingen.
Authenticatie 'midden'
nodig voor
deblokken.

Monitoringsgegevens
bewaren voor periode van
2 jaar.

buiten netwerk van
Opdrachtgever
Opdrachtgever 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.

4.12 Adaptief en innovatief onderhoud

166. De Opdrachtnemer verplicht zich tot het aanbieden van aanpassingen aan de functionaliteit van de Scanoplossing gedurende de Overeenkomst, dat wil zeggen dat Opdrachtnemer na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever aanpassingen uitvoert;
167. 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 Prijsformulier).
168. Opdrachtgever stimuleert en faciliteert (zo nodig) verbeteringen in functionaliteit van de Scanoplossing 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.
169. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig⁶ 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.
170. Het informeren van de Opdrachtgever vindt plaats door minimaal een uitrolplanning en impactanalyse voor de Gebruiker aan te leveren.
171. 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.
172. Opdrachtnemer hanteert redelijke termijnen⁷ voor het implementeren van aanpassingen en (indien van toepassing) het uitbrengen van een offerte hiervoor.

⁶ Afhankelijk van de impact voor de Gebruikers

⁷ Opdrachtgever beschouwt als redelijke termijn: 1 maand na aanvraag voor een offerte; 2 maanden voor test en implementatie na goedkeuring door Opdrachtgever.

SPARK

Geeft je de ruimte.

Disclaimer

©2024, Spark B.V.

info@spark-parkeren.nl, 2266 AD Leidschendam

tel +31 (0)70 31 77 005

Behoudens de door de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit dit document worden veeveelvoudigd (waaronder begrepen het opslaan in een geautomatiseerd gegevensbestand) of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Spark B.V. Alle rechten voorbehouden.

All rights reserved. No parts of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without prior written permission of Spark B.V.

Aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend. Spark B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voortvloeiend uit eventuele onjuistheid of onvolledigheid van de in dit document vermelde informatie.