



Bijlage 7 Programma van Eisen (PvE)

Aanbesteding Stadspassysteem

Introductie

Doel Programma van Eisen

Voor u ligt het Programma van Eisen ten behoeve van de Europese aanbesteding voor een IT- oplossing én de daarbij horende dienstverlening, voor de registratie, uitgifte, gebruik, transacties en promotie van de Amsterdamse stadspas. Dit kunnen één of meerder systemen van één of meerdere (keten)leveranciers zijn die gekoppeld zijn in één (Stadspas) platform. Het Programma van Eisen bestaat uit Functionele Eisen en Niet-Functionele Eisen.

Binnen het platform zijn portalen (Mijn Omgevingen) beschikbaar voor pashouders, aanbieders, derden zoals buurgemeenten en idealiter afdelingen waarmee zij voor hen relevante gegevens en processtappen kunnen registreren en beheren. Alle gebruikers werken hierin doelgericht samen aan het ontsluiten en promoten van aanbod (acties, tegoeden, regelingen e.d.) naar pashouders. Hierbij gaan we uit van minimaal de huidige functionaliteiten en aangevuld met extra functionaliteiten die omschreven zijn in het programma van eisen. Waar relevant is de business context bij onderdelen beschreven om de bedoeling ervan toe te lichten.

Deel 1. Functionele Eisen

In de Functionele Eisen zijn minimeisen (aangeduid met 'M') en uitvoeringseisen (aangeduid met 'U') opgenomen die van toepassing zijn op de Opdracht. De inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, bij inschrijving te voldoen aan de minimeisen die zijn opgenomen. Is er niets aangegeven dan betreft het een uitvoeringseis. Aan deze eis hoeft de inschrijver pas bij uitvoering van de opdracht, dus na gunning, te voldoen als onderdeel van de implementatie en kan gelezen worden als 'moet werken zoals omschreven of vrijwel soortgelijk'.

1. Toegangsbeheer

Par.	Beschrijving	Eis/Wens	M U
1	Toegangsbeheer		
Business context Doel van toegangsbeheer is om doelgericht met in- en externen samen te kunnen werken in één platform waar we in besloten en doel- of doelgroep specifieke omgevingen, te selecteren, gegevens beschikbaar maken voor lezen, bewerken of registreren. Dit omvat toegang voor collega's die direct contact hebben met Stadspashouders en gegevens willen kunnen inzien, collega's die mutaties uitvoeren, aanbod ontsluiten en promoten en toegang & beheer doen voor pashouders, aanbieders en buurgemeenten. Als eis hanteren we verder een Mijn Omgeving voor de pashouders voor het inzien van eigen gegevens en het instellen van voorkeuren. Het vinden van actueel aanbod is hierbij gewenst. Ook een Mijn Omgeving voor aanbieders is een eis. Aanbieders willen we in staat stellen zich bij ons te registreren en tijdens het registreren akkoord te gaan met onze samenwerkings-, actie-, en vergoedingsvoorwaarden. Na registratie kan de aanbieder zelf acties voorstellen en beeld en tekst uploaden voor promotionele en publicatie doeleinden op Stadspas kanalen (via een koppeling). Een efficiënte contract-, redactie- en publicatieflow is hier onderdeel van. Ook aan onze buurgemeente Diemen – en eventueel toekomstige andere gemeenten – willen we een eigen omgeving beschikbaar stellen waar ze gegevens van hun inwoners kunnen opvoeren, bewerken en transacties en gebruik kunnen inzien. Een pré zijn standaard mogelijkheden om andere afdelingen binnen de Gemeente Amsterdam (bijvoorbeeld de afdeling Mobiliteit) in staat te stellen voor een regeling zelf het aanvraag- en toekenningsproces te beheren en rapportages uit te draaien.			
1.1	Het is mogelijk om voor pashouders om een Mijn Omgeving aan te maken en in te richten	Eis	M
1.2	Het is mogelijk om voor aanbieders een Mijn Omgeving aan te maken en in te richten	Eis	M
1.3	Het is mogelijk om voor een buurgemeente (Diemen) een Mijn Omgeving aan te maken en in te richten	Eis	M
1.4	Het is mogelijk om drie extra Mijn Omgevingen te activeren en in te richten	Eis	U

1.5	Geautoriseerde medewerkers van de gemeente Amsterdam hebben toegang tot de systemen middels een loginpagina en krijgen toegang tot gegevens, lees- of bewerkrechten, op basis van gedefinieerde rollen die aan hen zijn toegekend. Deze rollen zijn te koppelen aan functies van de medewerkers d.m.v. een autorisatiematrix. De volgende rollen worden onderkend: • Relatiemanager (maakt aanbieders en producten aan) • Applicatiebeheerder (kan alles) • Taxonomiebeheerder (richt de taxonomie in en beheert deze) • Callcenter (support naar pashouders en kan gegevens raadplegen) • Contractmanager (zorgt voor goedgekeurde voorwaarden en contracten per product) • Financieel manager (zorgt voor uitbetalingen en heeft inzicht in transacties) • Pasmanager (kan passen blokkeren en duplicaatpassen aanmaken) • Publicatiemanager (controleert aangeleverde content voor publicatie naar website, app, nieuwsbrief) • Rapportagemanager • Redacteur (past tekst, beeld aan en kan wijzigingsvoorstellen doen)	Eis	U
1.6	Indien er nieuwe rollen bij de gemeente geformuleerd worden, moet dit gemakkelijk toe te voegen/aan te passen zijn in de pasapplicatie.	Eis	M
1.7	Geautoriseerde medewerkers van andere afdelingen, en/of buurgemeenten kunnen toegang krijgen tot een aan hen toegekende Mijn Omgeving/portaal waarbij ze uitsluitend de aan hen gekoppelde en toegekende gegevens kunnen inzien. Hiervoor krijgen pashouders, acties of budgetten een (gemeente)code toegekend zodat alleen gegevens gekoppeld aan deze code beschikbaar zijn in die omgeving (<i>via een (gemeente)code</i>). Mits geautoriseerd kunnen de buurgemeenten <u>eigen</u> pashouders invoeren en daarvan gegevens aanpassen, passen blokkeren en duplicaten toekennen. De omgeving omvat in ieder geval: - Gegevens van de buurgemeente - Pashouders van de buurgemeente met o.a. NAW, geslacht, geboortedatum - Producten (actie (korting), tegoed (budget)) - Vergoedingen en transacties - Rapportages voor inzicht in gebruik van acties en tegoed, het verzilvergedrag van pashouders. Ook kunnen ze acties en tegoeden toekennen aan specifieke pashouders of aan een aanbiedersgroep. NB. De gemeentecode (CBS) moet overeenkomen met de gemeente waarin de pas is uitgegeven en niet met bijvoorbeeld een (correspondentie)adres, omdat dit buiten de betreffende gemeente kan zijn.	Eis	U

1.8	De functioneel beheerder moet een export kunnen maken van alle medewerkers en bijbehorende functies en rollen waarvoor die medewerkers geautoriseerd zijn.	Eis	M
1.9	Er is een log uit de pasapplicatie te exporteren met mutaties van gegevens (mutaties zichtbaar per muteerder, datum en details van mutatie) in de applicatie. Deze mutatielog beslaat de hele applicatie, niet alleen het pashouderscherf.	Eis	U
1.10	De pasapplicatie biedt de mogelijkheid om per rol in ieder geval aan te geven: 1. Welke velden te wijzigen zijn en welke verplicht; 2. Welke velden alleen ter info getoond moeten worden; 3. Welke workflow acties de rol mag uitvoeren.	Eis	U
1.11	Geautoriseerde medewerkers die 45 dagen niet hebben ingelogd worden automatisch door de pasapplicatie op inactief gezet en hebben geen toegang meer. Medewerkers die 90 dagen niet hebben ingelogd worden automatisch gedeactiveerd/verwijderd. De functioneel beheerder kan inactieve medewerkers, na melding, indien nodig weer autoriseren.	Eis	U

2. Functioneel en technisch beheer

2	Functioneel & technisch beheer		
2.1	Beschrijf in maximaal één A4 hoe de ontwikkel-roadmap voor uw producten en diensten voor de komende jaren er uit ziet. Geef hierin een beeld wat u voor de aangeboden oplossing als kansen en trends ziet en waar wij als klant voordelen uit kunnen halen.	Wens	
2.2	Er worden afspraken vastgelegd en bijgehouden welke beheerfuncties er zijn bij zowel leverancier als bij de gemeente Amsterdam – met namen en contactgegevens.	Eis	U
2.3	Tijdens de periode van de wisseling van de pasperiode is er een direct aanspreekpunt en ondersteuning vanuit de leverancier beschikbaar om dit proces te begeleiden.	Eis	M
2.4	Het moet mogelijk zijn om tijdens de actuele pasperiode een nieuwe pasperiode in te richten en klaar te zetten (inclusief producten zoals tegoed met bijbehorende restricties) voor moment van overgang (op moment van schrijven loopt de pasperiode van 1-8 t/m 31-7).	Eis	M
2.5	Voor het ingaan van de nieuwe pasperiode moet een import via API vanuit ZorgNed van minimaal 110.000 pashouders (combinatie van nieuwe pashouders en bestaande pashouders waarvan de passen verlengd moeten worden) binnen 24 uur verwerkt kunnen worden zonder prestatie- of functionaliteitsverlies, dit kan bijvoorbeeld in de avond of het weekend plaatsvinden.	Eis	U
2.6	Het systeem biedt een koppeling met een vaste dataset voor het inlezen van gegevens en mutaties van de pashouders van Gemeente Amsterdam (en buurgemeenten apart) via in ieder geval een Excellijst, CSV-bestand en API (JSON-bericht). Het vaste format kan indien nodig op verzoek van Gemeente Amsterdam gewijzigd worden.	Eis	U

2.7	Er zijn controles ingebouwd bij het inladen van gegevens en mutaties (bijvoorbeeld detectie van dubbele pashouders, ongeldige postcode of geboortedatum, of een leeg verplicht veld).	Eis	M
2.8	Geautoriseerde medewerker moet deze uitval kunnen beoordelen. Indien nodig kan hij/zij aanpassingen doen bij de pashouder en de uitval opnieuw verwerken.	Eis	M
2.9	Zowel voor als na het importeren moeten de gegevens van het ZorgNed (JSON-) bericht in te zien zijn.	Eis	U
2.10	Middels een inkijk-API (JSON) is het mogelijk om in de Amsterdamse Mijn Omgeving (Mijn Amsterdam) gegevens te tonen uit de pasapplicatie.	Eis	U
2.11	Via Mijn Amsterdam is ook de Amsterdam-app gekoppeld voor het tonen van de passen inclusief beveiligingscode, saldo tegoeden, transacties tegoeden en verzilverde acties. Deze gegevens moeten beschikbaar zijn in de API om uitgelezen te kunnen worden door Mijn Amsterdam	Eis	U
2.12	Het is mogelijk voor een geautoriseerde gebruiker om passen te blokkeren en duplicaten aan te maken.	Eis	M
2.13	Het is een wens om ook het deblokkeren van passen mogelijk te maken voor gebruikers en totdat de duplicaatpas is aangemaakt. Beschrijf op max. 1 A4 of dit mogelijk is en zo ja hoe dit werkt.	Wens	
2.14	Er is een acceptatieomgeving binnen de infrastructuur van gemeente Amsterdam voorzien van actuele geanonimiseerde data uit de productieomgeving waarin geautoriseerde medewerkers functionaliteiten of releases kunnen testen. Met de leverancier zijn duidelijke afspraken over wanneer de acceptatieomgeving geüpdatet wordt met actuele gegevens, bijvoorbeeld op verzoek (voorafgaand aan belangrijke testen) of met een zekere regelmaat. Voor grote/belangrijke testen (bv voor de jaarmailing) is een afslag nodig van productieomgeving naar acceptatieomgeving. Na voltooiing van test, moet de data op de acceptatieomgeving weer geanonimiseerd worden.	Eis	U
2.15	Ook in de acceptatie-omgeving (zie 2.14) moeten de koppelingen beschikbaar zijn voor (acceptatie-)testen. Als voor een koppeling geen testversie beschikbaar is, dan dient Inschrijver een gesimuleerde versie beschikbaar te stellen. De gemeente Amsterdam moet zelf de mogelijkheid hebben om testgevallen te genereren voor acceptatie en productie. T.b.v. de ketentesten: Ook een acceptatieomgeving van het verzilveringsplatform met een koppeling van de acceptatieomgeving van de pasapplicatie.	Eis	U
2.16	(Fout)meldingen die worden gegenereerd door het betaalplatformplatform moeten een duidelijke inhoudelijke tekst (in overleg met de gemeente) weergeven, zodat de gebruiker weet waarom de verzilvering niet uitgevoerd kan worden.	Eis	U
2.17	Het systeem is aantoonbaar schaalbaar en multifunctioneel voor grotere aantallen pashouders (>100.000) in te zetten zonder prestatie- of functionaliteitsverlies.	Eis	U
2.18	Het is altijd duidelijk te zien op elk scherm in welke omgeving (acceptatie- of productie- omgeving) de medewerker zich bevindt, door middel van bijvoorbeeld een kleurstelling of een andere visuele voorziening.	Eis	U
2.19	De logfile moet eenvoudig door functioneel beheerder in de applicatie terug te lezen en te exporteren zijn	Eis	M

2.20	De gemeente werkt met een gebiedsindeling op basis van postcodes. Ten behoeve van het samenstellen van de dashboards en rapportages moet er een postcodetabel kunnen worden aangemaakt van vier cijfers en twee letters.	Eis	U																
2.21	De gemeente werkt met een gebiedscodering van twee letters en twee cijfers gekoppeld aan een omschrijving, deze moeten toe te voegen zijn in de pasapplicatie, idealiter door de functioneel beheerder van de gemeente zelf. Geef op max. 1 A4 aan of dit mogelijk is en zo ja hoe dit werkt.	Wens																	
2.22	Een geautoriseerde medewerker kan aan een pasnummer een product toewijzen zoals tegoed of korting. Dit product wordt door het systeem automatisch vrijgegeven bij de registratie van een pashouder die op basis van de voorwaarden en restricties in aanmerking komt.	Eis	M																
2.23	Leverancier is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de oplossing. Leverancier is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Leverancier zorgt ervoor dat met de oplossing de bestaande functionaliteiten zoals in de aanbestedingsdocumenten staan, blijven werken.	Eis	U																
2.24	Leverancier voorziet in een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft Leverancier inzicht in meldingen met bijbehorende oplossingen die voor andere klanten relevant kunnen zijn.	Eis	U																
2.25	De helpdesk van Leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ook ondersteuning via e-mail en via een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur (CET) en hiervoor worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht tot 20 calls per maand.	Eis	M																
2.26	De helpdesk van Leverancier is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><td>Categorie</td><td>Omschrijving</td></tr><tr><td>1</td><td>De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van Gemeente een Critical Problem)</td></tr><tr><td>2</td><td>De oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van Gemeente een Major Problem)</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van Gemeente een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers- / beheerdersvraag</td></tr></table> De helpdesk van Leverancier draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de oplossing. Leverancier maakt voor Gemeente inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. Leverancier is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. <table><tr><td>Categorie</td><td>Reactietijd</td><td>Oplossing binnen</td></tr><tr><td>1</td><td>0-1/2 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur.</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van Gemeente een Critical Problem)	2	De oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van Gemeente een Major Problem)	3	Kleine verstoringen (naar mening van Gemeente een Minor Problem)	4	Gebruikers- / beheerdersvraag	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur.	Eis	M
Categorie	Omschrijving																		
1	De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van Gemeente een Critical Problem)																		
2	De oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van Gemeente een Major Problem)																		
3	Kleine verstoringen (naar mening van Gemeente een Minor Problem)																		
4	Gebruikers- / beheerdersvraag																		
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																	
1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur.																	

				Oplossing binnen 8 uur		
		2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.		
		3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie		
		4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 5 werkdagen		
2.27	Gemeente heeft een voorkeur voor nauwe samenwerking met leverancier rond beheer en ontwikkeling van het systeem. Beschrijf of en hoe u bereid bent tot samenwerken en in het bijzonder op locatie van de gemeente met functioneel- en technisch beheerders voor het ontwikkelen en inrichten van de het afgenomen systeem.				Wens	

3. Pashouders

3	Pashouders		M U
Business context voor pashouders Het systeem is erop ingericht om minima te activeren tot gebruik van de Stadspas. Doel hierbinnen is zoveel mogelijk 'uniek' gebruik. Dat wil zeggen zoveel mogelijk pashouders minimaal één keer de stadspas laten gebruiken, door veelzijdige en periodieke kortingen en budgetten doel(groep)gericht in te kunnen richten en onder de aandacht te brengen. Middels restricties en business rules voor deelname en budgetbeheer kunnen we efficiënt een veelvoud aan acties van verschillende aard op een relevante manier onder de aandacht van de pashouder brengen. Deze heeft zelf regie in het aangeven van interessegebieden en voorkeuren voor communicatie. Het unieke of meermalige gebruik van de pashouder moet op pashouder, actie- en tegoedniveau binnen het pas jaar eenvoudig inzichtelijk en op te vragen zijn voor rapportage- en sturingsmogelijkheden.			
3.1	De applicatie is gebruiksvriendelijk en makkelijk navigeerbaar voor alle gebruikers om inloggen te stimuleren.	Eis	M
3.2	De <i>pashouders</i> van de Stadspas moeten makkelijk, efficiënt en veilig kunnen worden aangemaakt, opgeslagen en aangepast. Het is daarbij mogelijk om pashouders aan te maken en te wijzigen met minimaal de volgende gegevensvelden (en de mogelijkheid om tijdens lopend contract ook andere gegevensvelden te laten toevoegen): 1. Pasnummer (huidig en historisch) 2. Geboortedatum (extra veld leeftijd wordt op basis van geboortedatum gevuld en getoond) 3. (Gemeente)code 4. Pashouder actief/inactief 5. Gegevensbron 6. Cliëntnummer (dit nummer komt overeen met nummer van de pashouder in ZorgNed) 7. Voorletters	Eis	U

	8. Voornamen 9. Tussenvoegsel 10. Achternaam 11. Geslacht : (OBL) "m" "v" en "o" 12. Datum overlijden 13. Laatste fulfilment datum 14. E-mailadres (ZorgNed of toe te voegen in passysteem via Mijn omgeving) 15. Mobielnummer (default ZorgNed of toe te voegen in passysteem via Mijn omgeving) 16. Telefoonnummer (default ZorgNed of toe te voegen in passysteem via Mijn omgeving) 17. Hoofdpashouder (OBL) Ja/Nee) 18. Klantportaal account 19. Klantportaal inlognaam 20. Klantportaal Wachtwoord 21. Beveiligingscode 22. Sync status 23. Pas actief/inactief (OBL) Ja/Nee) 24. Mailing (OBL) Ja/Nee) 25. Toewijzingen: tegoed inclusief saldo (totaal en resterend) 26. Toewijzingen: acties, vouchercode 27. Transacties 28. Voorzieningen (actueel en historie) 29. Woonadres: straatnaam, huisnummer, huisnummer toevoeging, mogelijkheid extra toevoeging (bijv. kamernummer), postcode, plaats. 30. Postadres: straatnaam, huisnummer, huisnummer toevoeging, mogelijkheid extra toevoeging (bijv. kamernummer), postcode, plaats. 31. Gezinsleden		
3.3	Zowel een geautoriseerde medewerker (via de pasapplicatie) als de pashouder (via Mijn-omgeving) moet de mogelijkheid hebben om op pashouderniveau te registreren; - Ontvangt nieuwsbrief (opt-in registratie); - Ontvangt informatie via Whatsapp (wens); - De pashouder aan of af te melden voor een gedrukte en/of digitale folder - Interessegebieden aan te geven die gekoppeld zijn aan de te definiëren tags die gekoppeld zijn aan producten t.b.v. communicatiedoeleinden; - Privacy- en communicatie voorkeuren in te stellen en op te slaan.	Eis	U
3.4	Aan de pashouder moeten producten (actiekorting, tegoed, budget, regeling e.d. met restricties en business rule opties) kunnen worden toegekend.	Eis	M
3.5	In de pasapplicatie moet een relatie tussen hoofdpashouder(s) en (sub-)pashouders mogelijk zijn. <i>(Het is bovendien de wens, dat in het systeem op (jonge) sub-pashouders twee hoofdpashouders met verschillende adressen worden toegekend).</i> Het systeem registreert automatisch één hoofdpashouder (gezinshoofd) in het geval van meerdere gezinsleden op één adres.	Eis	U
3.6	Er is slechts één actieve pas per pashouder mogelijk, alleen van huidig pasperiode.	Eis	U

	Passen van afgelopen pasperiodes moeten automatisch op inactief gezet worden. Rond de wisseling van pasperiodes moet het wel mogelijk zijn om binnen bepaalde (nader af te stemmen) tijd na einde geldigheid van de pas, de pas nog wel te kunnen verlengen.		
3.7	Er is een overzicht van de transacties (gebruik), die verricht zijn met de stadspas, beschikbaar per pashouder in het systeem.	Eis	M
3.8	Pashouders en geautoriseerde medewerkers (op verzoek van de pashouder) kunnen een duplicaatpas aanvragen. Deze gegevens worden gesynchroniseerd met de API die gekoppeld is aan Mijn Amsterdam.	Eis	U
3.9	De status en gegevens van een duplicaat pas (saldo, transacties en pasnummer) worden geregistreerd en gesynchroniseerd in de backend, de Mijn Omgeving van de pashouder en in Mijn Amsterdam (o.b.v. koppeling).	Eis	U
3.10	Er is een mogelijkheid voor de pashouder om 'te betalen' met de pas bij kassa's en pin-terminals en op de website van de aanbieder online tickets of producten te kopen en af te rekenen of korting te krijgen d.m.v. een pasnummer en/of beveiligingscode en/of (tijdsgebonden) QR-code. Hiervoor is een (API) koppeling beschikbaar die validatie van de pas door de aanbieder faciliteert, doorgeeft wat voor korting van toepassing is of hoeveel tegoed beschikbaar is voor verrekening. Verzilveringen worden op basis hiervan zichtbaar in de pasapplicatie en ten behoeve van uitbetaling en rapportage. Deze transacties zijn ook beschikbaar in de Mijn Omgeving van de pashouder en per product.	Eis	U
3.11	Een mogelijkheid om de pashouder bij te laten betalen voor een regeling of actie via een online betaalmethode gekoppeld aan een derde rekening.	Wens	
3.12	Bij activeren van de nieuwe pas wordt de oude pas geblokkeerd en alle transacties van de oude pas overgezet naar het nieuwe pasnummer. Het mag absoluut NIET mogelijk zijn om vervangende passen te maken op oude (niet geldige) pasnummers/pasperiodes zoals voorgaande pasjaren.	Eis	M
3.13	Er is een <i>Mijn Omgeving</i> voor de pashouder. De Mijn Omgeving geeft de pashouder toegang tot zijn gegevens en die van (te koppelen of gekoppelde) gezinsleden. Hier ziet de pashouder de passen, saldo van de tegoeden en verkregen kortingen op acties en heeft de mogelijkheid om; 1. Passen van gezinsleden te koppelen en te tonen; 2. Pas(sen) te blokkeren en duplicaat aan te vragen (optioneel na betaling kleine bijdrage); 3. Een digitale weergave van de pas (functioneel) te gebruiken gelijk aan de fysieke pas; 4. Indien nodig voor online transacties de beveiligingscode op te vragen.	Eis	U
3.14	De Mijn Omgeving biedt daarnaast mogelijkheden om: 1. Privacy-, interesses en communicatie voorkeuren in te stellen. 2. Een overzicht van transacties van acties; 3. Saldo en transacties van een tegoed.	Eis	U
3.15	Het is een wens om in de Mijn Omgeving al direct inzicht te geven in relevante acties en regelingen. Beschrijf op 1 A4 wat voor mogelijkheden het systeem biedt op het vlak van o.a. onderstaande en eventuele andere functionaliteiten: 1. Tonen van het actuele stadspas aanbod binnen een straal van te bepalen km van de postcode (op een kaart); 2. Tonen van relevante acties en regelingen op basis van opgegeven voorkeuren	Wens	

	3. Het aanvragen van een unieke (korte termijn geldige) QR-code voor een (online) verzilvering; 4. Mogelijkheden om contactloos te betalen gelijk aan contactloos mobiel pinnen (middels NFC);		
3.16	Het is een wens om in de Mijn Omgeving de pashouder makkelijk via een knop een actie of regeling te laten aanvragen. Idealiter is hierbij functionaliteit aanwezig die regelt dat: 1. Er een aanvraagplafond in te stellen is op basis van bedrag of aantal op de actie of regeling en i.v.m. beschikbaar budget. 2. Er een automatische validatie plaatsvindt op restricties en business rules waaronder leeftijd, of 1 per huishouden, of wijk of eerder gebruik. Beschrijf op 1 A4 wat voor mogelijkheden het systeem biedt op dit vlak.	Wens	
3.17	Voor de pashouder moet het mogelijk zijn om toegekende producten w.o. budget (tegoed) of korting (actievoucher) te besteden of te verzilveren, bij gekoppelde aanbieders door middel van het laten scannen van een barcode of QR-code op een (fysieke) pas.	Eis	M
3.18	Er kunnen punten toegevoegd worden aan een pas. De pashouder kan de punten besteden/verzilveren bij toegekende aanbieders. Beschrijf op 1 A4 hoe de applicatie werkt met een puntenproduct.	Wens	
3.19	De gemeente (FB) moet zelf een Hoofdklant kunnen aanmaken in het systeem, tbv inwoners die analoog de Stadspas aanvragen.	Eis	M
3.20	Jaarlijks herbeoordelen we het recht op de stadspas en verlengen we deze in het geval recht behouden blijft. Beschrijf hoe het jaarwerk verloopt (in bulk inlezen nieuwe rechthebbenden en detecteren 'handmatige verlengingen' en 'automatische verlengingen'). Maximaal 1 A4.	Wens	

4. Aanbieders

4	Aanbieders		
	Business context Aanbieders Aanbieders kunnen enerzijds door geautoriseerde medewerkers direct in de pasapplicatie ingevoerd worden en anderzijds kan een aanbieder zich via een 'Mijn Omgeving' zelf registreren als aanbieder en na goedkeuring door een geautoriseerde medewerker worden doorgezet in de pasapplicatie. Aanbieders zijn dan partners van de Gemeente Amsterdam die zelf mogelijkheden hebben om hun gegevens te beheren en acties voor te stellen, te verlengen of opnieuw aan te bieden. Aanbieders werken hierbij vanuit hun Mijn Omgeving samen met de relatiemanagers en redactie (van de Gemeente) in de pasapplicatie aan het ontsluiten en promoten van wederzijds goedgekeurde acties naar pashouders toe. Bij registratie via een 'Mijn Omgeving' gaan ze bij registratie of invoer akkoord met de samenwerkings-, actie-, en vergoedingsvoorwaarden van de Gemeente Amsterdam. Deze zijn ook terug te vinden in de pasapplicatie en in de Mijn Omgeving van de aanbieder. Het moet ook mogelijk zijn voor een geautoriseerde medewerker om zelf in de pasapplicatie een aanbieder te registreren en een actie te koppelen aan deze aanbieder. Ook in dat geval faciliteert de pasapplicatie een proces van akkoord gaan met contract(en) dat de samenwerkings-, actie-, en vergoedingsvoorwaarden vastlegt. Aanbieders en geautoriseerde medewerkers kunnen bij het aanmaken van actievoorstellen afbeeldingen uploaden, tekst en praktische voorwaarden opgeven en transacties terugzien en downloaden. Na het indienen van een actievoorstel door een aanbieder stelt een relatiemanager de voorwaarden en vergoeding vast, past een redacteur de tekst en eventueel het beeld aan en stemt dit af met de aanbieder en geeft de publicatiemedewerker aan naar welke kanalen de actie gepubliceerd moet worden. De pasapplicatie faciliteert dit proces zodat de status, wijzigingsvoorstellen en goedkeuring vastgelegd wordt in de pasapplicatie.		
4.1	Aanbieders van de Stadspas moeten makkelijk, efficiënt en veilig door een geautoriseerde medewerker in de pasapplicatie worden aangemaakt, opgeslagen en aangepast betreffende minimaal de volgende gegevensvelden: 1. Aanbiedernummer (nummer wordt automatisch gegenereerd) 2. Hoofdpartner 3. Partnercategorie (zoals type; soort; thema; subcategorie; labels/tags) 4. Naam 5. Officiële naam 6. Telefoonnummer algemeen 7. Infonummer voor pashouders 8. E-mailadres voor factuur 9. Mailing voorkeuren 10. Accountmanager (medewerker van de Gemeente) 11. Sync status 12. Partnergroep 13. Actief/niet actief (inclusief 'actief vanaf' datum) 14. Rechtsvorm (N.V., B.V., etc.) 15. Standaard BTW tarief 16. BTW nummer 17. E-mailadres 18. Website 19. IBAN	Eis	U

	20. BIC Code 21. Gemeente (code) 22. KvK-nummer 23. Adresgegevens locatie 24. Aanbodtype: kortingsactie en/of besteding tegoed 25. Krijgt vergoeding: ja of nee 26. Contactperso(o)n(en): (naam, functie, bevoegdheid, telefoonnummer en emailadres 27. Opmerking veld om notities te plaatsen		
4.2	Er is een 'Mijn Omgeving' beschikbaar waarmee een contactpersoon van de aanbieder de mogelijkheid heeft om zich via een browser te registreren als aanbieder, een inlog aan te maken en na inloggen actievoorstellen te doen.	Eis	M
4.3	Bij het invoeren van het KvK-nummer in het aanbiedersportaal wordt via een koppeling met de Kamer van Koophandel bedrijfsinformatie opgehaald in ingevuld ten behoeve van registratie.	Eis	U
4.4	Na akkoord gaan met de samenwerkingsvoorwaarden genereert de pasapplicatie een aanbiedersaccount en registreert de ingevoerde gegevens in de pasapplicatie.	Eis	M
4.5	Een aanbieder bevestigt het wachtwoord bij aanmelding door deze nogmaals in te voeren (herhaal wachtwoord).	Eis	M
4.6	Het adres dat geregistreerd wordt door een aanbieder betreft een fysiek adres, eventueel in combinatie met een postadres.	Eis	M
4.7	Het is mogelijk voor een geautoriseerde medewerker om de manier van verzilveren per aanbieder aan te geven met ongeveer de volgende opties: 1. Scan-app; 2. Web-terminal; 3. Fysieke paslezer die aangevraagd kan worden door de Aanbieder en gekoppeld kan worden met de webkassa applicatie van de leverancier en een terugkoppeling geeft aan het passysteem en andere relevante systemen; 4. Kassa integratie; 5. Pin apparatuur; 6. Ticketsysteem; 7. Webshop; 8. Wel of geen beveiligingscode van toepassing; 9. Wel of geen dynamische QR-code van toepassing.	Eis	U
4.8	Het is mogelijk om contractvoorwaarden in te voeren en aan te passen in de pasapplicatie die getoond worden in het aanbiedersportaal ter goedkeuring in het registratieproces voor registratie als partner/aanbieder en bij het aanmaken van actievoorstellen.	Eis	M
4.9	Er is een workflow en goedkeuringsproces voor contractbeheer (samenwerkingsovereenkomst voor registratie als aanbieder en actievooreenkomst en vergoedingsovereenkomst per actie) inclusief meldingen ten behoeve van medewerkers en aanbieders in zowel de pasapplicatie als de Mijn Omgeving aanbieders.	Eis	U
4.10	Bij rechtstreekse registratie van een aanbieder in de pasapplicatie en het koppelen van een actie is het mogelijk om een contractenflow met de aanbieder te starten en status en goedkeuring vast te leggen. Hierbij moet per actie zichtbaar zijn of een contract ondertekend is.	Eis	M
4.11	Het is mogelijk om via de pasapplicatie voor contract- en goedkeuringsprocessen een mail te sturen naar aanbieders (via bijv. een intern mailsysteem).	Eis	U

4.12	Aanbieders moeten een overzicht van eigen transacties kunnen opzoeken en downloaden via de 'Mijn Omgeving'.	Eis	M
4.13	Er is een proces dat een actievoorstel van de aanbieder klaarzet voor behandeling door de relatiemanager.	Eis	M
4.14	Er is een proces dat voorziet in het aanpassen van de actie op korting- en vergoedingsvoorwaarden door de relatiemanager en een goedkeuringsproces door de aanbieder.	Eis	M
4.15	Er is een proces dat voorziet in aanpassing, afstemming en goedkeuring over een redactieslag op beeld, tekst en praktische voorwaarden.	Eis	M
4.16	Na finale goedkeuring van de actie worden de gegevens van het actievoorstel doorgezet naar de pasapplicatie voor extra instellingen zoals tags, categorieën, uitsluitingen en business-rules en ziet de aanbieder dat de actie is goedgekeurd.	Eis	M
4.17	Een aanbieder geeft bij het aanmaken van een aanbidersaccount akkoord op de samenwerkingsvoorwaarden.	Eis	M
4.18	Een aanbieder geeft bij het aanmaken van een actievoorstel akkoord geven op de actievoorwaarden.	Eis	U
4.19	Een aanbieder kan in de 'Mijn Omgeving' een akkoord geven op de vergoedingsvoorwaarden die de relatiemanager voorstelt.	Eis	U
4.20	Niet afgeronde workflows of registraties worden gemeld in het systeem of logfile.	Eis	U
4.21	Een aanbieder kan in de 'Mijn Omgeving' eigen NAW en contactgegevens wijzigen.	Eis	M
4.22	Een geautoriseerde medewerker kan alle gegevens van de aanbieder aanvullen, registreren, wijzigen en verwijderen.	Eis	M
4.23	Een geautoriseerde medewerker kan de inloggegevens van de aanbieder voor de 'Mijn Omgeving' resetten of deactiveren.	Eis	M
4.24	Een geautoriseerde aanbieder kan een verlengvoorstel op een actie voorstellen en aanpassen: tarieven, tekst, beeldmateriaal ed. en indienen.	Eis	U
4.25	Een aanbieder geeft bij de registratie aan welke registratiewijze (middelen zoals paslezer, kassa, pin etc.) men gebruikt.	Eis	M
4.26	Aanbieder kan in het portaal de eigen gegevens inzien m.b.t.: 1. Actuele omzet via de Stadspas; 2. Verzilverde transacties (aantallen, hoogte, data); 3. Status uitbetalingen van transacties	Eis	M
4.27	Aanbieder heeft de mogelijkheid om nieuw aanbod te initiëren i.c.m. validatie- en ondersteuningsproces door relatiemanagement.	Eis	U
4.28	Aanbieder kan in het portaal nooit de gegevens inzien m.b.t.: 1. Persoonsgegevens van de pashouder 2. Ander gebruik van passen bij andere aanbieders	Eis	M
4.29	Beschrijf mogelijkheden voor aanbieders om documenten, waaronder bewijzen van verleende diensten zoals bijvoorbeeld sloophbewijzen, te uploaden.	Wens	
4.30	Het is een wens om meerdere contactpersonen (kassamedewerker, financieel medewerker, marketing-medewerker e.d.) te registreren in het systeem. Beschrijf op max. 1 A4 de mogelijkheden hiervoor in het systeem.	Wens	

5. Mailings en publicatie

5	Mailings en publicatie		
5.1	Pashouders kunnen geselecteerd worden op (een combinatie van) gegevensvelden en kenmerken t.b.v. het versturen van een mailing.	Eis	M
5.2	Er kan een bestand aangeleverd worden in een voor de drukker werkbaar formaat ten behoeve van verzending van passen, brieven en/of promotioneel drukwerk (mailing).	Eis	M
5.3	Brieven, contracten of toekenningen kunnen via zelf aan te maken mailsjablonen via een interne mailmodule verzonden worden aan pashouders en aanbieders met Amsterdam huisstijl.	Eis	U
5.4	Nieuwe passen kunnen bedrukt worden met voor- en achternaam, pasnummer, barcode, QR-code, beveiligingscode onder kraslaag (optioneel), logo en tekstblokken volgens huisstijl.	Eis	M
5.5	De stijl en de inhoud van de bedrukking op de pas kan gewijzigd worden indien nodig.	Eis	M
5.6	De stijl en de inhoud van mailsjablonen kan door een geautoriseerde medewerker gewijzigd worden.	Eis	U
5.7	Bij het versturen van mailings is het mogelijk om te werken met couverteercodes om het samenvoegen van het pakket dat we willen versturen te automatiseren.	Eis	U

6. Producten

6	Producten
Business context Het systeem herkent verschillende type producten (korting, budget, punten, etc.) die kunnen worden toegewezen. Deze producten worden aangemaakt in de vorm van toewijzingsproducten zoals bijvoorbeeld: 1. Actie (korting, vast bedrag of percentage van korting) 2. Tegoed (budget te gebruiken voor meerdere aankopen) 3. Bon (punten met een waarde/bedrag per punt) Bij het toewijzen van een tegoed is vaak sprake van een provisieafdracht door de acceptant/aanbieder en in dit geval is het meestal een retailer. Dit percentage moet opgegeven en verrekend worden in de betaalbestanden. Hiermee kunnen we pashouders doelgericht budgetten, kortingen of punten toekennen dat is gekoppeld aan een pas.	
6.1	Actie Met het aanmaken van acties regelen we dat we voor specifieke doeleinden en voor specifieke bedragen of percentages pashouders in staat stellen om gratis of met korting deel te nemen aan een activiteit bij een aanbieder of iets te kopen of betalen. Bij het aanmaken van een actie stellen we in wie voor de actie in aanmerking komt, hoe vaak er van de actie gebruik gemaakt kan worden, wat de korting is die de pashouder op de aanbieding krijgt, of er bijbetaald moet worden en wat de Gemeente hiervoor aan de aanbieder vergoedt. Bij het aanmaken van een actie beschikken we hiervoor over mogelijkheden om restricties en business-rules in te stellen.

Daarnaast voeren we in voor welk pasjaar de actie geldig is, voor welke perioden en kunnen we titels, categorieën en subcategorieën en actiesoorten meegeven ten behoeve van publicatie en rapportage doeleinden. Ook tagging, keuze van kanalen voor publicatie, doelgroepen, url, praktische informatie en beschrijving van de actie moet hierbij mogelijk zijn.			
6.1.1	Een geautoriseerde medewerker kan een of meerdere acties toevoegen behorende tot één of meerdere aanbieders met de volgende specificaties: 1. Actienummer (automatisch) 2. Actie omschrijving voor analyse en rapportage 3. Actie omschrijving voor terminal label 4. Titel voor publicatie naar front-end 5. Subtitel 6. Korting invoerveld 7. Geldig van/tm 8. Pasperiode 9. Actie type (bijvoorbeeld theater, film...) 10. Automatisch verlengen of niet ('geldig t/m' automatisch verlengen met een jaar) 11. Hoofdcategorie (Cultuur) 12. Subcategorie (musea) 13. Subsubcategorie (historisch) 14. Actiesoort (jaar, maand etc. 15. Publiceren naar (lijstje; website, nieuwsbrief, print, social) 16. Tarieven; a. Standaardtarief (korting d.m.v. percentage of bedrag); b. Specifiek tarief (bedrag); c. Verschillende vergoedingspercentages afhankelijk van aanbieder en/of leeftijden; d. Prijs van; e. Eigen bijdrage; f. Kortingsbedrag; g. Prijs voor; h. Vergoeding; i. Kostenlimiet; j. BTW-tarief; k. ROI (Korting, standaardtarief) (wens)	Eis	U
6.1.2	Het moet mogelijk zijn om bij een product op basis van de (gemeente)code een of meerdere pashouders die aan deze code gekoppeld zijn uit te sluiten.	Eis	M
6.1.3	Het is mogelijk voor een geautoriseerde medewerker om restricties in te stellen voor het pasgebruik bij de aanbieders per actie met de volgende opties: 1. Frequentie van gebruik per periode (bijvoorbeeld: eenmalig, meermalig of aantal keer) en restrictie op aantal keer gebruik ja of nee (aantal keer per jaar, aantal keer per maand, aantal keer per week, etc.); 2. Maximaal transactiebedrag; 3. Tijdslots (bijvoorbeeld tussen 4 en 6 's middags niet gebruiken/gebruiken);	Eis	U

	4. Controleperiode (bijvoorbeeld na gebruik is het niet mogelijk de pas te gebruiken voor X aantal seconden/dagen/weken/maanden); 5. Gemeente specificeren voor Pashouders; 6. Leeftijdsrestricties met minimum- en maximumleeftijd; (Peildatum o.b.v.: Gebruiksdatum, actieperiode of peilperiode); 7. Bij handmatige invoer van een bedrag is er een minimum en maximumbedrag gespecificeerd om typefouten te voorkomen; 8. Uitsluiting (bijvoorbeeld Aanbieder heeft twee acties, en er mag van één van de twee gebruikmaken, of bij het gebruik van tweede actie is er een lagere korting); 9. Restricties zoals alleen hoofdpashouder om actie zoals 1 per huishouden in te regelen		
6.1.4	Het is mogelijk een actie inclusief alle specificaties te dupliceren.	Eis	M
6.1.5	Het is mogelijk een actie te verlengen.	Eis	M
6.1.6	Het moet mogelijk zijn voor geautoriseerde medewerkers om een kostenlimiet voor een actie in te stellen.	Eis	M
6.1.7	Wanneer de limiet is bereikt moet de actie automatisch worden afgesloten.	Eis	U
6.1.8	De aanbieder en gekoppelde relatiemanager ontvangen een melding als 90% van de limiet is bereikt.	Eis	U
6.1.9	Een geautoriseerde medewerker kan een product zoals actie raadplegen en registreren/aanmaken met status: Actief Ja/Nee	Eis	U
6.1.10	Een geautoriseerde medewerker kan een product toekennen aan een doelgroep	Eis	U
6.1.11	Het systeem genereert een uniek actienummer voor elke nieuwe actie.	Eis	U
6.1.12	Een geautoriseerde medewerker kan een actie wijzigen. Dit kan alleen zolang er nog geen transacties op zijn geregistreerd.	Eis	M
6.1.13	Een geautoriseerde medewerker kan een actie verwijderen. Dit kan alleen zolang er nog geen transacties op zijn geregistreerd.	Eis	U
6.1.14	Het systeem zorgt ervoor dat een actienummer eenmalig uitgegeven kan worden en genereert een status zoals uitgegeven.	Eis	M
6.1.15	Een geautoriseerde medewerker kan in de pasapplicatie een overzicht van acties opvragen met nummer, titel, subtitel, aanbieder, actiesoort, categorieën, geldig vanaf, geldig t/m, compleet, sync status.	Eis	U
6.1.16	Acties kunnen worden toegewezen aan groepen pashouders, en per (gemeente)code.	Eis	M
6.1.17	Acties kunnen worden gekoppeld aan groepen aanbieders en per (gemeente)code	Eis	M
6.1.18	Er moeten gebruiksrestricties kunnen worden ingesteld op een actie die aan een groep aanbieders is gekoppeld. Bijvoorbeeld een sportcontributie actie is gekoppeld aan een geselecteerde groep sportclubs. De actie kan maar één keer verzilverd worden door de pashouder binnen deze selecte groep sportclubs.	Eis	M

6.1.19	Het moet mogelijk zijn om acties aan te maken en hier uitsluitingen en regels voor in te stellen voor gebruiksbeheer per actie en pashouder of voor acties in een groep acties, pashouders met bepaalde kenmerken of acties binnen een groep aanbieders. Dit omvat in ieder geval; – Aantal per actie en/of actiesoort en/of groep aanbieders; – Keer per actie en/of actiesoort en/of groep aanbieders; – Periode; – Leeftijd (o.b.v. peildatum); – Tijdslots; – Kortingsbedrag of -percentage; – Maximaal korting; – Startdag, maand en jaar; – Minimaal en maximaal transactie bedrag actie; – Restrictie binnen een (sub-)categorie; – Maximaal bedrag pashouder.	Eis	U
6.2	Tegoed/Budgetten		
6.2.1	Het moet mogelijk zijn om een tegoed met de bijbehorende restricties op de pas te zetten in de vorm van een geldbedrag/budget dat uitgegeven kan worden bij aangesloten (online) en toegekende aanbieders. De pashouder kan met het budget betalingen doen en al dan niet bijbetalen bij de aanbieder.	Eis	M
6.2.2	Het moet mogelijk zijn de verschillende tegoeden automatisch, na validatie, op de passen te laden (bij import van (nieuwe) pashouders) afhankelijk van criteria zoals o.a. leeftijd van de pashouder.	Eis	M
6.2.3	Het moet mogelijk zijn een voorziening op de pas te zetten (o.a. via API ZorgNed), die erin resulteert dat er een bepaald tegoed automatisch op de pas wordt geladen.	Eis	M
6.2.4	Het moet mogelijk zijn om voor het uitbetalen van het tegoed via de pasapplicatie een (kassa)transactielijst te ontvangen van het betaalplatform ter controle van de uitbetaallijst in de pasapplicatie.	Eis	M
6.2.5	Het moet mogelijk zijn om een provisiepercentage (kickbackfee) te kunnen verrekenen met een aanbieder zoals een winkel waar pashouders hun tegoed kunnen besteden.	Eis	M
6.2.6	Het moet mogelijk zijn om handmatig een tegoed als toewijzingsproduct aan te maken en hier budget aan toe te kennen. Hierbij is het mogelijk om: 1. Een unieke code te genereren 2. In te stellen of het een toewijzing per voorziening betreft 3. Een lijst van toewijzingstypen voor selectie tonen 4. Een lijst van toewijzingsmethodiek voor selectie tonen 5. Een unieke naam registreren 6. Optie te selecteren voor toewijzen aan: i. Geïmporteerde pashouders ii. Bestaande pashouders iii. Accordering/validatie van pashouder 7. Pasperiode selecteren 8. Geldig van t/m datum	Eis	U

	9. Toewijzingsgroepen selecteren 10. Toewijzingscriteria instellen 11. Bedrag toewijzen 12. Er moet een restrictiemogelijkheid komen voor specifieke toewijzingen om deze te beperken tot één per huishouden (wens)		
6.2.7	Aan het tegoed kunnen worden gekoppeld: 1. Aanbieder soorten (kledingwinkels, bouwmarkten, speelgoedwinkel, brommerwinkel e.d.) 2. Aanbieder producten (kleding, speelgoed, schoenen, fiets, schoolboeken e.d.)	Eis	M
6.2.8	Aan het tegoed kunnen worden gekoppeld: 1. Pasnummer 2. Administratienummer (uniek cliëntnummer van de pashouder)	Eis	M
6.2.9	Een geautoriseerde medewerker kan toewijzingscriteria instellen per tegoed zoals: 1. (Gemeente)code 2. Leeftijd 3. Pasperiode	Eis	M
6.2.10	Een geautoriseerde medewerker kan een budget zoeken op minimaal code, productcode, aanbieder nummer, aanbieder soort	Eis	U
6.2.11	Er kan bij een tegoed door een geautoriseerde medewerker één of meerdere aanbieders gekoppeld worden waarbij het tegoed kan worden besteed.	Eis	M
6.2.12	Een geautoriseerde medewerker kan het tegoed/budget inrichten, beheren en business-rules en restricties toevoegen.	Eis	M
6.2.13	De pasapplicatie regelt dat als een pashouder geld uit zijn budget besteedt het resterend saldo automatisch wordt berekend en doorgezet naar de pasapplicatie, Mijn Omgeving van de pashouder en de API.	Eis	M
6.2.14	Het systeem regelt dat het budget, korting e.d. (toewijzing) in de paslees/gebruiksapplicatie dat de aanbieder gebruikt geregistreerd wordt (webservice).	Eis	M
6.2.15	Het systeem regelt dat de bestedingen uit de paslees/gebruiksapplicatie geregistreerd worden in de pasapplicatie.	Eis	M
6.2.16	Het systeem regelt dat het budget, korting, e.d. in Mijn Omgeving, geregistreerd wordt.	Eis	M
6.2.17	Het systeem regelt dat bestedingen en het resterend saldo in Mijn Omgeving, zichtbaar worden (webservice).	Eis	M
6.2.18	Het systeem biedt de mogelijkheid om een budget (tegoed) in één keer te besteden bij één van de aanbieders (retailers) of acties. De aanbieder krijgt het bedrag vergoed.	Eis	M
6.2.19	Een geautoriseerde medewerker kan op basis van een budget, actie e.d. en de contracten afgesloten met de gemeente de toewijzingen verwerken.	Eis	M
6.2.20	Het moet mogelijk zijn om de volgorde te bepalen waarin de tegoeden (op één pashouder) worden gebruikt bij een aankoop, in te richten door de functioneel beheerder.	Wens	

7. Informatiebeheer

7	Informatiebeheer (zie voorts par. 28.3)		
7.1	Bij het aanmaken van een unieke pashouder die doorgegeven wordt via de API-koppeling van ZorgNed zijn de gegevens die ZorgNed meegeeft leidend.	Eis	U
7.2	Het aanpassen van NAW door een pashouder in de Mijn Omgeving en/of in de app is niet toegestaan.	Eis	U
7.3	Het aanvullen van contactgegevens met emailadres en telefoonnummer is wel toegestaan.	Eis	U
7.4	De gegevensvelden voor Aanbieders, Producten en Pashouders kunnen op één of meerdere van de volgende manieren ingevuld of bewerkt worden: 1. Vooraf ingevuld op basis van het inladen van de gegevens via importfunctionaliteit; 2. Handmatig ingevuld door medewerkers; 3. Dropdown menu's geselecteerd door medewerker (die vooraf bepaald zijn op configuratie pagina's). 4. Via synchronisatie met Mijn Omgevingen 5. Via synchronisatie via API's	Eis	U

8. Doelgroepen

8	Doelgroepen		
8.1	Een geautoriseerde medewerker kan een doelgroep aanmaken, selecteren, raadplegen, registreren, wijzigen en verwijderen. Doelgroep kan gedefinieerd worden op basis van leeftijd, geslacht, wijk, stadsdeel, unieke gebruiker dit pasjaar.	Eis	U
8.2	Een geautoriseerde medewerker kan bij een doelgroep één of meerdere passsoorten registreren, wijzigen en verwijderen.	Eis	U

9. Data en rapportage

9	Data en rapportage		
9.1	Alle Stadspasdata moet georganiseerd zijn op basis van (gemeente)code (CBS).	Eis	
9.2	De optie 'Gebruik' moet beschikbaar zijn, waarin het gebruik op basis van transacties en de vergoeding- en kortingscomponenten per type product terug te zien zijn in het passysteem.	Eis	M
9.3	Er is een taxonomie in te richten om pashouders, aanbieders en producten te categoriseren, structureren en organiseren t.b.v. toewijzingen, rapportage en managementinformatie. Hierbij beschikken we over een hoofdcategorie, subcategorie, sub subcategorie, voor pashouders, aanbieders en producten.	Eis	U
9.4	Er zijn rapportagemogelijkheden om inzichtelijk te maken het gebruik (0, 1 of meer) per pashouder in een pasjaar. Naast aantal gebruik, zijn er ook rapportages over realisatie vergoeding en samenstelling populatie in leeftijd, geslacht, wijk per gemeente. Rapportagemogelijkheden die zelf	Eis	U

	samen te stellen zijn op basis van beschikbare gegevens zijn een wens (zie ook 10 Dashboard en overzichten).		
9.5	Het is mogelijk om per aanbieder rapporten samen te stellen over: 1. Aanbiedersoort, categorie en met naam en nummer 2. Omschrijving 3. Aantal transacties 4. Vergoedingsbedrag 5. Transactiekosten 6. Totale vergoeding 7. Gebruik per doelgroep(en).	Eis	U
9.6	Rapportagemogelijkheden moeten betrouwbaar, up-to-date, duidelijk en gebruiksvriendelijk te maken zijn (m.b.v. handleiding/online toelichting). Rapportages kunnen geëxporteerd worden in Excel, CSV en/of PDF over alle geregistreerde gegevens in het systeem.	Eis	U
9.7	Gegevens moeten door te zetten zijn naar een datawarehouse (van Amsterdam). Zie hiervoor par. 28.2.5 Datawarehouse (Data platform) in de Niet-Functionele eisen.	Eis	M
9.8	Data moet 1 x per dag overgezet worden (complete afslag) naar het datawarehouse van Amsterdam. Zie hiervoor par. 28.2.5 Datawarehouse (Data platform) in de Niet-Functionele eisen.	Eis	M
9.9	Gegenereerde SEPA-bestanden moeten te allen tijde kunnen worden opgevraagd en ingezien over een opgegeven periode: nummer, datum en tijd moeten zichtbaar zijn, en ook door welke medewerker en op welke dag het boekingsbestand gedraaid is.	Eis	M
9.10	Er zijn meldingen/signalen en overzichten uit te draaien voor periodieke acties (bijvoorbeeld evaluaties van de aanbieders op basis van een opgegeven evaluatiedatum). Geef aan wat de mogelijkheden zijn.	Wens	
9.11	Er is een zoekfunctionaliteit met een overzicht van de Pashouders. Relevante zoekcriteria moet makkelijk toe te voegen zijn op verzoek van Gemeente Amsterdam. Dit overzicht kan worden geëxporteerd.	Eis	M
9.12	Categorieën, zoals genoemd bij het onderdeel 17. Taxonomie, moeten snel en gemakkelijk kunnen worden uitgebreid.	Eis	M
9.13	Er is een zoekfunctionaliteit met een overzicht van de Aanbieders. Relevante zoekcriteria moet makkelijk toe te voegen zijn op verzoek van Gemeente Amsterdam. Dit overzicht kan worden geëxporteerd.	Eis	M
9.14	Er is toegang tot voldoende gangbare statistieken (websiteanalyse) van de website, nieuwsbrief en app. Deze statistieken stellen ons in staat de status van, interactie en prestatie van webpagina's, nieuwsbrieven, apps, portalen etc. te analyseren. Hierbij kunnen wij zelf dashboards samenstellen. Zie hiervoor ook de Analytics eisen bij 19, 20, 21.	Eis	M
9.15	Er is een zoekfunctionaliteit in de pasapplicatie waar een overzicht van gebruik van acties en tegoeden opgevraagd kan worden. Zoekcriteria moeten toe te voegen zijn op verzoek van Gemeente Amsterdam. Overzichten kunnen worden geëxporteerd.	Eis	M
9.16	Het is mogelijk om utm-tagging toe te voegen aan URL's en voor trackingdoeleinden	Eis	M

9.17	Het is mogelijk naar 'doelgroepen' te kunnen onderscheiden. Hierbij willen we doelgroepen kunnen selecteren in rapportages over gebruik en vergoeding op basis van: 1. Leeftijd(en) 2. Wijk 3. Huishouden/hoofdpashouder	Eis	U
9.18	Alle Stadspasdata die gekoppeld is aan een (gemeente)code moet als geïsoleerde data op te vragen en exporteren zijn.	Eis	M
9.19	Het 'klantbeeld' van de pashouder in het systeem van de Stadspas – inclusief transacties- moet actueel (dagelijks) en overzichtelijk zijn.	Eis	M

10. Overzichten

10	Overzichten		
10.1	Een geautoriseerde medewerker kan een overzicht opvragen van het gebruik op product- en aanbieder niveau en voor een specifieke periode. Het overzicht kan gesorteerd worden op product, categorieën, aanbieder, (gemeente)code, gebruik in aantal en vergoeding. Met andere woorden er kan gerapporteerd worden over het gebruik en vergoeding per periode, aanbieder, categorie, gemeente en per product. Totaliseren per groepering en totaal moet mogelijk zijn.	Eis	U
10.2	Het is mogelijk om een overzicht op te vragen over gebruik in aantal en vergoeding per product, doelgroep, categorie, leeftijdsindeling en leeftijdscategorie en stadsdeel en/of wijk. Totaliseren per groepering en totaal.	Eis	U
10.3	Een geautoriseerde medewerker kan de transacties van de tegoeden opvragen op budget, aanbieder (retailer) en datum <i>vanaf</i> en <i>tot en met</i> . Groepering en totalisering per aanbieder, budget.	Eis	M
10.4	Een geautoriseerde medewerker kan de uitputting van een budget op peildatum opvragen op budget en peildatum.	Eis	M
10.5	Een geautoriseerde medewerker kan een overzicht opvragen van de uitval van verzilverde tegoeden per budget op datum <i>vanaf</i> en <i>tot en met</i> .	Eis	M

11. Transacties

11	Transacties		
11.1	Er is een transactieoverzicht voor de geautoriseerde medewerker beschikbaar in de pasapplicatie	Eis	U
11.2	Er is een speciale module voor betaalopdrachten. De medewerker met de juiste autorisatie kan betaalopdrachten genereren en een export uitdraaien ten behoeve van uitbetalingen aan de aanbieders. De export bestaat uit een SEPA. Zie ook 16. Aanbieder ontvangt vergoeding.	Eis	M
11.3	De aanbieder kan de pas scannen d.m.v. een scan-app, paslezer, webapplicatie of handmatig invoeren in het interne of externe kassa-, Webshop-, of ticketregistratiesysteem. Hierbij wordt een actievoucher of tegoed e.d. verzilverd. Deze worden als transacties geregistreerd.	Eis	M
11.4	In het aanbiederportaal kan de aanbieder de transacties en uitbetalingen inzien en exporteren.	Eis	M

11.5	Voor online verzilveren zijn marktconforme koppelingen beschikbaar om rechtstreekse authenticatie van stadspashouders te doen en verzilveringen van tegoed en korting te realiseren.	Eis	M
11.6	Het ontwikkelen van een dynamische QR-code voor betalingen wordt in 2025 opgeleverd.	Eis	U
11.7	Het moet mogelijk zijn om betaaltransacties te annuleren. Als er al uitbetaald is aan de aanbieder is het mogelijk een transactie te selecteren en annuleren en die te corrigeren bij de volgende uitbetaling. Na annuleren moet budget en/of bedrag weer beschikbaar komen op de pas. Geef aan of en zo ja wat voor mogelijkheden er zijn.	Wens	
11.8	Het moet mogelijk zijn om in bulk transacties te importeren in de pasapplicatie die in Excel zijn aangeleverd door de aanbieder. Zolang de transacties niet uitbetaald zijn moet deze import ook weer verwijderd kunnen worden.	Eis	U
11.9	Als er bij een bulkimport een uitval is dan moet er een duidelijke en eenduidige registratie zijn van de reden voor uitval. Deze gegevens moeten via Excel of csv te downloaden zijn.	Eis	M
11.10	Het is voor de pashouder op termijn mogelijk om een dynamische QR-code te activeren in de Mijn Omgeving.	Eis	U
11.11	Voor de pashouder is het mogelijk om met bestaande mogelijkheden met een tegoed(budget) op de pas te betalen bij ketens met winkels in 5 of meer stadsdelen in Amsterdam, Stadsgebied Weesp en Diemen met; - Sportzaken, boekhandel, speelgoed, schoenen, kringloop, fietswinkel, bouwmarkten, kleding en de Hema.	Eis	U
11.12	Voor de pashouder is het mogelijk om met bestaande koppelingen online te kopen: Schoolboeken en Tablets/Laptops;	Eis	U
11.13	Het hebben van bestaande en laagdrempelige mogelijkheden om met een pasnummer bij ticket- en webshopsystemen toegangsbewijzen aan te schaffen (met korting of budget) is een pré. Heeft u deze mogelijkheid en zo ja kunt u omschrijven met welke partijen en wat de mogelijkheden zijn?	Wens	
11.14	Voor het testen van het registreren van transacties in de pasapplicatie is een functioneel werkende acceptatieomgeving inclusief een (gesimuleerd) betaalplatform ingericht.	Eis	U
11.15	De wens is om een pashouder via een online betaalmethode te laten (bij)betalen voor: - Acties - Duplicaatpas Beschrijf op maximaal 1 A4 of u hiervoor een oplossing biedt en zo ja hoe dit werkt.	Wens	
11.16	Het moet mogelijk zijn voor een pashouder om met budget op de pas de bijbetaling voor een actie of bijdrage voor de duplicaatpas te betalen. Beschrijf op maximaal 1 A4 of u hiervoor een oplossing biedt en zo ja hoe dit werkt.	Wens	
11.17	Het moet mogelijk zijn voor de pashouder om zelf via een storting budget op de pas te zetten. Beschrijf op maximaal 1 A4 of u hiervoor een oplossing biedt en zo ja hoe dit werkt.	Wens	
11.18	Beschrijf, in max. één A4 hoe standaard voorzien wordt in fraudedetectie en -bestrijding.	Wens	
11.19	Gemeente heeft een voorkeur voor nauwe samenwerking met het betaalplatform voor het realiseren van koppelingen met de systemen van de aanbieders waarmee de gemeente samenwerkt. Beschrijf op 1	Wens	

	A4 hoe u de Gemeente ondersteunt in het nemen van eigen regie in het realiseren van koppelingen met systemen van aanbieders zonder hier (substantiële) kosten voor in rekening te brengen.		
--	--	--	--

12. Relatiemanagement

12	Relatiemanagement		
12.1	Het aanbiedersportaal toont een voorbeeld vergoeding aan een geautoriseerde aanbieder op basis van ingevulde gegevens en de actiesoort (bijv. jaaractie 50% vergoeding, seizoen actie 60% vergoeding, last-minute 30% etc.)	Eis	U
12.2	Een geautoriseerde medewerker kan een actievoorstel van een aanbieder gedaan via het aanbiederportaal vanuit een lijst afwijzen met toelichting actievoorstel-notitie. Hiervoor kan via het systeem een mail met actievoorstel-notitie naar de aanbieder worden gezonden.	Eis	M
12.3	Een geautoriseerde medewerker kan het actievoorstel wijzigingen met toelichting actievoorstel-notitie. Mail actievoorstel-notitie naar aanbieder.	Eis	M
12.4	Een geautoriseerde medewerker kan het voorstel parkeren	Eis	U
12.5	Een geautoriseerde medewerker kan een geparkeerd actievoorstel activeren (dat wil zeggen behandelen.)	Eis	U
12.6	Een geautoriseerde medewerker kan het actievoorstel aanpassen, aanvullen en klaarzetten voor verdere behandeling door een andere rol.	Eis	M
12.7	Een geautoriseerde medewerker kan een verlengvoorstel doen op een actie voor het nieuwe pasjaar	Eis	U
	Een geautoriseerde medewerker kan: 1. Voor een aanbieder één of meerdere contactpersonen registreren, wijzigen en verwijderen 2. De gegevens van de aanbieder aanvullen, wijzigen en verwijderen met één of meerdere adressen 3. Inzien welke manier van registreren de aanbieder gebruikt 4. Voor een aanbieder één of meerdere registratiewijze (verzilveren m.b.v.) registreren, wijzigen en verwijderen 5. Van een aanbieder één of meerdere acties inzien 6. Van een aanbieder één of meerdere budgetten inzien 7. Van de aanbieder één of meerdere contracten inzien.	Eis	M
12.8	Een aanbieder kan van de gemeente Amsterdam een vergoeding voor een actie ontvangen die wordt vastgelegd in de pasapplicatie en door de relatiemanager. Op basis van dit bedrag of percentage wordt de aanbieder uitbetaald.	Eis	M
12.9	De volgende statussen van een actie worden onderkend: 1. Concept, 2. Ingediend door Aanbieder, 3. Akkoord door Aanbieder, 4. Reactie, 5. Definitief, 6. Controle door Redacteur, 7. Geparkeerd,	Eis	U

	8. Vervallen, 9. Afgekeurd, 10. Wijzigingsvoorstel, 11. Eindcontrole door Redacteur, 12. Eindcontrole Aanbieder, 13. Naar parkeren (behoud status), 14. Activeren (behoud status), 15. Vervallen, 16. Controle Contracteigenaar, 17. Controle Aanbieder, 18. Akkoord Hoofd, 19. Ondertekend, 20. Aanbieder niet akkoord.		
12.10	De volgende rollen worden onderkend in de pasapplicatie en 'Mijn Omgeving' 1. Aanbieder, 2. Relatiemanager, 3. Redacteur, 4. Publicatiemanager, 5. Contractmanager, 6. Manager 7. Hoofd (contract eigenaar van de gemeente Amsterdam).	Eis	U
12.11	Het systeem heeft de mogelijkheid om minimaal 24 actiesoorten aan te maken	Eis	U
12.12	Een geautoriseerde medewerker met de rol van relatiemanager kan gemakkelijk het gebruik inzien van aan zijn naam gekoppelde acties. Dit omvat hoe vaak een actie wordt verzillverd en wat de financiële impact is.	Eis	M
12.13	Een geautoriseerde medewerker kan terugzien op basis van welke oorspronkelijke actie de actie is verlengd.	Eis	U

13. Redactie

13	Redactie		
13.1	Een geautoriseerde medewerker met de rol redacteur kan het beeld en de tekst aanpassen of vervangen. En met redactie-notitie een aangepast voorstel aan de aanbieder doen.	Eis	M
13.2	Een geautoriseerde medewerker kan het akkoord op de aanpassingen door de aanbieder terugzien, krijgt hier melding van en kan notitie/bericht van aanbieder hierover lezen.	Eis	M
13.3	Een geautoriseerde medewerker met de rol redacteur kan het actievoorstel aanvullen en klaarzetten voor verdere behandeling.	Eis	M
13.4	Een geautoriseerde aanbieder kan via een te-doen-actie met status eindcontrole goedkeuren. Akkoord naar publicatiemanager. Actievoorstel is dan een actie die gepubliceerd kan worden.	Eis	U

13.5	Het systeem checkt de aanvulling van op publicatienummer en geeft een waarschuwing als het veld niet gevuld is of de afbeeldingen niet gegenereerd zijn.	Eis	U
13.6	Het systeem biedt mogelijkheid om één of meerdere afbeeldingen bij het actievoorstel te uploaden (als er geen (geschikt) beeld door aanbieder is ge-upload.	Eis	U
13.7	Het systeem beschikt over een upload en opslag functie om afbeeldingen te genereren die voldoen aan de verplichte formaten en/of alle formaten configuratie crop-sizes.	Eis	U
13.8	Het systeem checkt of de geldig t/m datum overeenkomt met de publicatietermijn en geeft een waarschuwing als dit niet het geval aan de geautoriseerde medewerker.	Eis	U
13.9	Het systeem toont aan een geautoriseerde medewerker met rol redacteur: - alleen lijst actievoorstellen met controle redacteur en eindcontrole redacteur. De medewerker kan uit deze lijst een actievoorstel selecteren om te raadplegen of te wijzigen	Eis	U
13.10	Een geautoriseerde medewerker kan tekst in het actievoorstel wijzigingen met toelichting	Eis	U
13.11	Een geautoriseerde medewerker kan het actievoorstel na akkoord aanbieden ter eindcontrole publicatiemanager	Eis	U
13.12	Het systeem kent aan elke workflow-actie/stap: - een status toe - een mail te sturen - een actievoorstel-notitie, - wacht op akkoord aanbieder- e.d.	Eis	U

14. Publicatiemanagement

14	Publicatiemanagement		
14.1	Het systeem biedt een functie om per actie de communicatiekanalen te selecteren en registreren (webservice) t.b.v. publicatie (via een koppeling) naar een website, nieuwsbrief, native app.	Eis	U
14.2	Een geautoriseerde medewerker met de rol publicatiemanager publiceert de actie t.b.v. de website, nieuwsbrief, en/of app.	Eis	U
14.3	Het systeem biedt een functie om alle acties te publiceren t.b.v. de website, nieuwsbrief, app op basis van de publicatiedatum.	Eis	U
14.4	Het is mogelijk om afbeeldingen van acties op te slaan en door te zetten bij de opdracht voor publicatie van de actie naar de promotionele kanalen.	Eis	U
14.5	Tekstvelden, tags en iconen worden gekoppeld voor publicatiedoeleinden naar het front-end.	Eis	U

15. Contractmanagement

15	Contractmanagement		
15.1	Een geautoriseerde medewerker kan voor direct in de pasapplicatie ingevoerde acties (door relatiemanager) met vergoeding een contract genereren t.b.v. ondertekening door aanbieder.	Eis	U

15.2	Er is een workflow in te stellen die contracten eerst laat goedkeuren door een rol Manager -> behandelt contract en keurt goed -> contract naar aanbieder = ondertekening	Eis	U
15.3	Er is een workflow in te stellen die contracten eerst laat goedkeuren door een rol Manager -> behandelt contract en keurt goed -> voorstel naar Hoofd -> geeft akkoord -> contract naar aanbieder. Beschrijf op maximaal 1 A4 of u hiervoor een oplossing biedt en zo ja hoe dit werkt.	Wens	
15.4	De statussen van contracten in het proces is zichtbaar (op actie- en contractniveau) en tot en met ondertekening.	Eis	U
15.5	Een geautoriseerde medewerker rol manager kan een contract verwijderen. Beschrijf op maximaal 1 A4 of u hiervoor een oplossing biedt en zo ja hoe dit werkt.	Wens	
15.6	Een geautoriseerde medewerker kan een contract verwijderen zolang het contract nog niet ondertekend is	Eis	U
15.7	Een geautoriseerde medewerker kan een contract selecteren vanuit een contractlijst.	Eis	U
15.8	Via de 'Mijn Omgeving' wordt akkoord gegaan met voorwaarden (samenwerking-, actie e.d.). Dit is zichtbaar en terug te zoeken op aanbieder en actieniveau.	Eis	U

16. Aanbieder ontvangt vergoeding

16	Aanbieder ontvangt vergoeding		
16.1	Een geautoriseerde medewerker kan alle betaalopdrachten raadplegen	Eis	M
16.2	Een geautoriseerde medewerker kan een betaalopdracht genereren/ registreren per product en voor één of alle aanbieders. De aanbieder kan gekozen worden middels het nummer of naam.	Eis	M
16.3	Het systeem genereert automatisch de datum van de betaalopdracht.	Eis	M
16.4	Het systeem genereert automatisch de totalen vergoedingen en het betaalrapport	Eis	M
16.5	Een geautoriseerde medewerker kan de betaalopdracht en vergoedingen raadplegen.	Eis	M
16.6	Een geautoriseerde medewerker kan de betaalopdracht na controle van status wijzigen	Eis	M
16.7	Een geautoriseerde medewerker kan het gebruik, gebruik-actie van de betaalopdracht raadplegen.	Eis	U
16.10	Een geautoriseerde medewerker kan het SEPA-(boekings)bestand aanmaken.	Eis	M
16.11	Het systeem biedt de betalingen en betaalopdrachten aan het aanbiederportaal. Zodat een aanbieder de betalingen/betalopdrachten kan inzien (webservice.). Zie ook 11.4.	Eis	M
16.12	Vergoedingen moeten uitbetaald kunnen worden aan de hand van verschillende criteria. (Product, periode, en aanbieder).	Eis	U
16.13	Wanneer een betaling niet gedaan kan worden moet duidelijk aangegeven worden wat de reden hiervan is.	Eis	U

17. Taxonomie

17	Taxonomie		
17.1	Een geautoriseerde medewerker kan één of meerdere hoofdcategorieën aanmaken, raadplegen, toekennen, wijzigen en verwijderen. Onderstaande categorieën zijn minimaal nodig: - Cultuur - Recreatie - Sport - Educatie - Winkels - Voedsel - Duurzaam - Energie	Eis	M
17.2	Een geautoriseerde medewerker kan één of meerdere subcategorieën aanmaken, raadplegen, wijzigen en verwijderen. De subcategorieën kunnen worden gekoppeld aan een hoofdcategorie. Het moet mogelijk per hoofdcategorie meer dan 20 subcategorieën aan te maken. Een voorbeeld van subcategorieën zijn voor bijv. Cultuur: - Theater - Musea - Festival - Et cetera Of voor sport_teamsport: - Voetbal - Handbal - Hockey - Basketball - Etcetera	Eis	M
17.3	Een geautoriseerde medewerker kan één of meerdere sub subcategorieën aanmaken, raadplegen, wijzigen en verwijderen. De sub subcategorieën kunnen worden gekoppeld aan één of meerdere subcategorieën. Het moet mogelijk per subcategorie meer dan 20 subsubcategorieën aan te maken. Een voorbeeld van subsubcategorieën zijn voor bijv. Cultuur_musea: - Historisch - Modern - Technologie - Wetenschap	Eis	U
17.4	Producten moeten gekoppeld kunnen worden aan categorieën	Eis	M
17.5	De categorieën (hoofd, sub, subsub) moeten als interessegebieden terugkomen als aan te vinken interesses voor aanbod door de pashouder(s)	Eis	U
17.6	De categorieën moeten ook beschikbaar gemaakt kunnen worden in de aanbiedersomgeving om acties te kunnen typeren en kenmerken	Eis	U
17.7	De categorieën moeten meegegeven worden in een front-end API ten behoeve van navigatie en organisatie van content op website, nieuwsbrief, app en het datawarehouse (zie ook 9.7).	Eis	U
17.8	De actiesoorten moeten meegegeven worden in een front-end API ten behoeve van navigatie en organisatie van content op website, nieuwsbrief, app en het datawarehouse (zie ook 9.7).	Eis	U

17.9	Leverancier moet bij implementatie rapportages en/of dashboards in het systeem inrichten o.b.v. de taxonomie. (Zie ook 10.1)	Eis	U
------	--	-----	---

18. Actietags

18	Actietags		
18.1	Een geautoriseerde medewerker kan een actietag selecteren raadplegen, registreren, wijzigen en verwijderen.	Eis	U
18.2	Een geautoriseerde medewerker kan een actietag selecteren vanuit een actietag-lijst met minimaal 10 selectiecriteria.	Eis	U

19. Front-end

19	Front-end		
	Website		
19.1	De huisstijl van de gemeente Amsterdam en de daaronder vallende themastijl van de Stadspas Amsterdam moet doorgevoerd kunnen worden in de front-end applicaties die gemeente Amsterdam afneemt (website, nieuwsbrief, app). Hiervoor wordt verwezen naar Stijlweb (https://amsterdam.nl/stijlweb/) en het 'Themastijl Stadspas handboek' (zie bijlage).	Eis	M
19.2	De website moeten binnen het (sub)domein van amsterdam.nl getoond kunnen worden. (https://stadspas.amsterdam.nl)	Eis	M
19.3	De website moet device onafhankelijk en volgens mobile first principes geraadpleegd kunnen worden.	Eis	M
19.4	Front-end applicaties voldoen, zo veel mogelijk, aan de eisen van: <u>Amsterdam Design System</u> voor subsites	Eis	U
19.5	Gebruikersinterface - Duidelijke en intuïtieve navigatie (drie lagen (hoofd, sub, subsub) met menu's en zoekfunctionaliteit - Responsief ontwerp: geschikt voor verschillende schermformaten en resoluties	Eis	M
19.6	Paginatypen - Overzichtpagina's (hoofd) zoals home, cultuur, volwassenen, regelingen e.d. - Themapagina's (sub) zoals musea in het centrum, acties voor volwassenen, alle regelingen op een rij - Detailpagina's (subsub) pagina gericht op de actie bij de aanbieder met beeld, tekst, praktische informatie en externe links zoals website, landingpage) - Zoekresultatenpagina - FAQ voor veelgestelde vragen en antwoorden - Blogpagina - Errorpagina 404 met 301 herleiding	Eis	M
19.7	Functionaliteiten Zoekfunctie: gebruikers moeten kunnen zoeken op basis van zoekwoorden (full text search), locatie, type activiteit, prijs, stadsdeel/wijk, kenmerk zoals gratis, 50% korting, binnen, buiten, binnen en buiten, hele jaar geldig	Eis	U

	• Filters: mogelijkheid om resultaat te filteren (op bijv. Nieuw, nu geldig, datum, stadsdeel/wijk, populariteit e.d.) • Linken: mogelijkheid om te (diep)linken naar ◦ Externe sites van aanbieders ◦ Interne links naar andere pagina's • Kaartfunctie; mogelijkheid om met straal rond locatie acties te tonen en/of aanbieders in de buurt • Kaartfunctie die op meerdere paginatypen geplaatst kan worden op basis van (geo)locaties van aanbieders op verschillende niveaus (acties in sub, sub, hoofdcategorie) en/of aanbieders van tegood regelingen/of regeling • CTA-functionaliteiten zoals buttons, stickers, labels e.d. • Praktische informatie op detailpagina's met adres, locatie, stadsdeel, url's, open locatie in Google Maps, contactinformatie, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer, data zoals weekdag, openingstijden, tijd van tot, duur van de actie, wanneer geldig, reserveren ja/nee en waar, code voor reserveren/verzilveren, ingevoerd en getoond kunnen worden. • Prijsinformatie tonen op detailpagina; van, voor, korting, bijbetaling van en aantal te gebruiken • Social media links/buttons • Carrousel voor afbeeldingen • Video's • Lijstjes voor top 3,5,10 etc. • Re-direct functionaliteiten		
19.8	SEO • Https-verbinding • On page SEO zoals H1, paginatitel, url instellen • Meta descriptions • Alt tags voor afbeeldingen • Canonical tags (rel="canonical") kunnen toepassen t.b.v. duplicate content • Kruimelpad op thema en detailpagina's • Sitemap • Header waar o.a. links naar Mijn Amsterdam in kan worden opgenomen • Footer • Zoekmachine optimalisatie mogelijkheden zoals snippets • Redirects • Error management • Cookiemelding	Eis	M
19.9	Content • De content moet geladen kunnen worden vanuit de pasapplicatie_aanbiedersportaal	Eis	M
19.10	Analytics • Gebruikstracering: mogelijkheid om gebruiksgedrag en interacties te analyseren (zie ook 9.14)	Eis	M
19.11	Meetscripts • Alle externe links kunnen individueel een utm-(content)tag krijgen	Eis	M
19.12	Prestaties • Snelheid: snelle laadtijden (binnen 3 seconden of minder) en responsieve interacties	Eis	M
19.13	Ondersteuning en updates • Regelmatige updates voor bugfixes, veiligheid en nieuwe functionaliteiten	Eis	M
19.14	Toegankelijkheid • Voldoet aan de wet digitale toegankelijkheid/WCAG 2.1 niveau A en AA	Eis	U

19.15	Veiligheid Alle websites van de gemeente Amsterdam moeten voldoen aan de beveiligingsrichtlijnen voor websites en applicaties van het NCSC (Nationaal Cyber Security Center). Er moeten maatregelen worden getroffen tegen de kwetsbaarheden uit de OWASP (Open Web Application Security Projects). Daarnaast moeten de verplichte open standaarden voor internetbeveiliging worden gebruikt.	Eis	U
-------	--	-----	---

20. Native-app

20	Native app		
20.1	Besturingssystemen - Android - iOS	Eis	M
20.2	Devices - Smartphone - Tablet	Eis	M
20.3	Gebruikersinterface - Duidelijke en intuïtieve navigatie met menu's en zoekfunctionaliteit - Vertrouwd ontwerp patroon en UI elementen doorgevoerd in de hele app conform de Human Interface (HIG) richtlijnen van Apple en Material Design Guidelines van Google - Ontworpen om tegemoet te komen aan verschillende gebruikersvoorkeuren, apparaatmogelijkheden en toegankelijkheidseisen en zodat het ook kan draaien op apparaten met lagere technische specificaties.	Eis	M
20.4	Functionaliteiten - Zoekfunctie: gebruikers moeten kunnen zoeken op basis van tekst, locatie, type activiteit, prijs, stadsdeel/wijk, kenmerk zoals gratis, 50% korting, binnen, buiten, binnen en buiten, hele jaar geldig - Filters: mogelijkheid om resultaat te filteren (op bijv. datum, stadsdeel/wijk, populariteit e.d.) - Linken: mogelijkheid om te (diep)linken naar externe sites van aanbieders - Kaartfunctie; mogelijkheid om met straal rond locatie acties te tonen en/of aanbieders in de buurt	Eis	U
20.5	Content De content moet geladen kunnen worden vanuit de pasapplicatie_aanbiedersportaal	Eis	M
20.6	Gegevensbeheer - Gebruikersaccounts: registratie en inloggen - Profielbeheer: gebruikers kunnen interesse voorkeuren instellen voor aanbod - Locatiebeheer: gebruikers kunnen hun postcode instellen - Opslag: een betrouwbare opslag voor het opslaan van aanbod, regelingen, transacties, gebruikersgegevens	Eis	M
20.7	Integraties Betaalsystemen: integratie met populaire betaalmethoden (iDeal)	Eis	U
20.8	Digitale pas - Opvragen en laden digitale pas - Koppelen pas van kinderen en betalen met pas van kind - Betalen met barcode, beveiligingscode en optioneel (dynamische) QR-code - Saldo per product(en) - Transacties per type product - Aanvragen duplicaat pas (optioneel na betalen eigen bijdrage i.g.v. fysieke pas) - Blokkeren pas en aanvragen duplicaat	Eis	U

20.9	Prestaties - Snelheid: snelle laadtijden (minder dan 3 seconden) en responsieve interacties - Offline functionaliteit: pas en basisfunctionaliteit beschikbaar zonder internetverbinding.	Eis	M
20.10	Veiligheid - Gegevensbeveiliging: encryptie van gevoelige gegevens zoals betalingsinformatie en persoonlijke gegevens zoals emailadres - Compliance: voldoen aan wetgeving zoals AVG voor gegevensbescherming. - Geen screenshots te maken van de pas of betalen met QR-, barcode zonder code/vingerafdruk - Authenticatie: code of twee-factor authenticatie voor extra beveiliging	Eis	M
20.11	Ondersteuning en updates Regelmatige updates voor bugfixes, veiligheid en nieuwe functionaliteiten	Eis	M
20.12	Analytics Gebruikstracering: mogelijkheid om gebruiksgedrag en interacties te analyseren (zie ook 9.14).	Eis	M
20.13	Meetscripts Alle externe links kunnen individueel een utm-(content)tag krijgen	Eis	M
20.14	Toegankelijkheid Voldoet aan de wet digitale toegankelijkheid/WCAG 2.1 niveau A en AA	Eis	U

21. Nieuwsbrief

21	Nieuwsbrief		
21.1	Gebruikersinterface - Eenvoudige en intuïtieve registratie voor nieuwsbrieven - Responsief ontwerp: geschikt voor verschillende schermformaten en resoluties	Eis	M
21.2	Functionaliteiten - Opt-in en opt-uit functionaliteit - Segmentatie mogelijkheden op basis van doelgroep, voorkeuren en locatie - Aanpasbare sjablonen: vooraf ontworpen sjablonen die eenvoudig te bewerken en hergebruiken zijn. - Inhoudsbeheer: mogelijkheid om tekst, afbeeldingen, video en links toe te voegen - CTA-functionaliteiten	Eis	M
21.3	Gegevensbeheer - Database voor abonnees: beheer van emailadressen en gebruikersgegevens met opties voor import/export - Dubbele opt-in functionaliteit: bevestigingsproces voor nieuwe abonnees om spam te voorkomen - Opslag van afbeeldingen in database	Eis	M
21.4	Integraties - Koppeling tussen passysteem en nieuwsbriefsysteem voor doorzetten aanbiedingen naar nieuwsbrief - Mogelijkheid om nieuwsbrieven te delen op sociale mediakanalen	Eis	U
21.5	Prestaties - Snelheid: snel versturen van nieuwsbrief aan grote groepen (> 75.000) - A/B testing: testen van verschillende nieuwsbrieven voor optimalisatie.	Eis	M
21.6	Veiligheid - Gegevensbeveiliging: encryptie van persoonlijke gegevens zoals emailadressen - Compliance: voldoen aan wetgeving zoals AVG voor gegevensbescherming.	Eis	M

21.7	Ondersteuning en updates Regelmatige updates voor bugfixes, veiligheid en nieuwe functionaliteiten	Eis	M
21.8	Analytics - Gebruikstracering: mogelijkheid om gebruiksgedrag en interacties te analyseren met minimaal: - Open- en kliksatistieken: volgen van open-rate, click-to-open-rate, click-through rates. - Rapportages: genereren van rapporten over nieuwsbriefprestaties en gebruikersgedrag	Eis	M
21.9	Meetscripts Alle linkjes in de nieuwsbrief kunnen individueel een utm-(content)tag krijgen	Eis	M
21.10	Toegankelijkheid Voldoet aan de wet digitale toegankelijkheid/WCAG 2.1 niveau A en AA	Eis	U

22. Dashboards

22	Dashboards		
22.1	Om operationele belasting van systemen te voorkomen en de mogelijkheid te hebben om gegevens uit meerdere bronnen te combineren wil de gemeente beschikken over een mogelijkheid om data uit het systeem door te zetten naar een datawarehouse (zie 9.70 en in de Niet-Functionele eisen 3.2.7). Bij implementatie van het systeem moet vooruitlopend hierop een aantal standaard dashboard in het systeem ingericht zijn die inzicht geven in: - De populatie actieve pashouders per gemeente in aantal per leeftijd en geslacht in stadsdeel en wijk en het: - Aantallen huishoudens op peildatum per gemeente - Gebruik per (sub)categorie in aantal en vergoedt per maand, ytd en totalen: - Totaal aantal ondernomen acties (gebruik) per maand per categorie - Totaal aantal verzilverde transacties binnen type tegoed per maand per leeftijd, wijk - Uniek gebruik per maand en ytd totaal en te splitsen naar producten zoals: - Acties per leeftijd en wijk - Tegoed per leeftijd en wijk	Eis	U
22.2	Binnen de dashboards moeten de gemeenten apart op te vragen zijn	Eis	M
22.3	Alle data uit het dashboard moet te exporteren zijn in csv en Excel	Eis	M

23. Innovatie rond transacties

23	Innovatie rond transacties		
23.1	De gemeente wil de komende jaren inzetten op innovatie rond transacties en de toekenningen en distributie van geoormerkte (kleine) budgetten gebruik makend van Wallet functionaliteit en debitcard technologie. De wens is om hier samen met de betaalpartner experimenten mee op te zetten. Beschrijf op 1 A4 of en hoe de leverancier hier binnen deze overeenkomst medewerking aan kan geven en welke rol de leverancier hier zelf in wenst te nemen.	Wens	
23.2	De gemeente heeft de wens om betalen met de pas in OV mogelijk te maken. Beschrijf op 1 A4 welke oplossingen hiervoor onderzocht of ontwikkeld worden.	Wens	

24. Hybride pas

24	Hybride pas		
24.1	De Stadspas is beschikbaar als digitale én fysieke pas, waarbij het uitgangspunt (na eenmalige levering fysieke pas in 2025) van uitlevering een digitale pas is en aanvrager (eventueel tegen betaling) een fysieke pas kan aanvragen.	Eis	M
24.2	De fysieke pas beschikt over een uniek (pas)nummer, magneetstrip en chip om verzilveringen mogelijk te maken.	Eis	M
24.3	Op de pas kunnen verschillende producten worden geladen voor verschillende doeleinden.	Eis	M
24.4	De leverancier dient een (fysieke) pas te leveren die gegevens bevat waarmee de pashouder kan worden geïdentificeerd.	Eis	U
24.5	De leverancier garandeert dat op de pas geen andere gegevens uit te lezen zijn dan zijn overeengekomen	Eis	M
24.6	De pas kan bedrukt worden met tekst, logo, barcode en QR-code	Eis	M
24.7	De pas is circulair	Eis	M
24.8	De pas is geschikt (te maken zonder vervanging) voor betalen in Openbaar Vervoer	Eis	M
24.9	De leverancier(s) zorgt voor bedrukking van de fysieke pas conform de instructies en richtlijnen van de Gemeente Amsterdam. Deze vormgeving is eigendom van de gemeente Amsterdam.	Eis	M
24.10	De leverancier verzorgt de verzending van de pas en bijbehorende brieven en brochures op vertrouwelijke wijze naar de pashouder	Eis	U
24.11	De leverancier voorziet in een oplossing rond het verstrekken van een couverteercode waardoor het samenvoegen van pas, brief, brochure in envelop e.d. geautomatiseerd kan verlopen.	Eis	U
24.12	De pas is geschikt (te maken) voor NFC-technologie	Eis	M

25. De brede Stadspas en verkoopproces

25	De brede Stadspas en verkoopproces		
Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het mogelijk dat Stadspas breder ingezet wordt dan alleen voor minima. Daarom voorzien we nu al in twee extra eisen:			
25.1	Indien de Gemeente Amsterdam dit wenst kan gebruik gemaakt worden van een standaard module in het passysteem die het mogelijk maakt om via een openbaar deel burgers in staat te stellen passen te kunnen bestellen en betalen.	Eis	M
25.2	Het systeem is in staat verkoopcategorieën te registreren ten einde verschillende tarieven voor verschillende doelgroepen te kunnen hanteren.	Eis	U

26. Aanvragen van een Stadspas

26	Aanvragen van een Stadspas		
Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het mogelijk dat de Gemeente Amsterdam ook het aanvraagproces onderdeel van de oplossing wil laten zijn.			
26.1	De oplossing voorziet met standaard functionaliteit in het faciliteren van het aanvraagproces en een inkomenscheck.	Eis	M
26.2	Indien de Gemeente Amsterdam dit wenst kan gebruik gemaakt worden van een standaard module die het mogelijk maakt om via een openbaar deel burgers in staat te stellen de Stadspas aan te vragen.	Eis	M

27. Roadmap & nieuwe releases pasapplicatie

27	Roadmap & nieuwe releases pasapplicatie		
27.1	De Leverancier levert een roadmap voor relevante ontwikkelingen; hierin zijn in ieder geval de elementen ontwikkeling van de functionaliteiten en de technologische ontwikkeling opgenomen. De gevraagde termijn van de roadmap is één jaar.	Eis	M
27.2	Minimaal een kwartaal vooruit wordt inzicht gegeven in geplande releases (met releasenotes), upgrades en vergelijkbare changes.	Eis	M
27.3	Voor Gemeente gerealiseerde configuraties of instellingen moeten door Leverancier in nieuwe versies worden onderhouden.	Eis	M

Deel 2. Niet-Functionele Eisen

Merk op: In Deel 1 (Functionele Eisen) staan aanvullend op de business context ook contextuele Niet-Functionele eisen vermeld. Zowel aan de daar genoemde eisen als aan onderstaande Niet-Functionele eisen dient te worden voldaan. Eisen kunnen in een enkel geval dubbel opgesomd staan, omdat de verschillende betrokken afdelingen eigen aanlevering van eisen en daarop toetsing toepassen.

28.1 Aanbestedingseisen

Nr.	Beschrijving	Eis/ Wens
	Algemene eisen	
AE1	Inschrijver is in staat en verplicht tot implementatie en configuratie van de systemen conform minimaal het programma van eisen en hetgeen aangeboden wordt in het Implementatieplan, en aangeboden wordt in de sub- gunningscriteria 2 Beheer en 4 Migratieaanpak. Hierbij gaan we uit van het afronden van het implementatietraject op het primaire proces op 1-8-2025 (in productie), met uitloop tot 1-9-2025 voor die onderdelen die niet tot het primaire proces behoren. De basis configuratie dient op productie gereed te zijn per 1-6-2025. Nazorg en/of doorontwikkeling in Q4 2025.	Eis
AE2	Alle communicatie (in woord en geschrift) tussen Leverancier en Gemeente Amsterdam vindt plaats in de Nederlandse taal.	Eis
AE3	Binnen 3 weken na gunning wordt uitvoering gegeven aan het opgestelde en met de gemeente afgestemde implementatieplan, op basis waarvan de opdracht is gegund.	Eis
AE4	Inschrijver verklaart dat de implementatieprocedure direct na definitieve gunning start en een maximale duur van 6 maanden heeft. De start van het stadspasjaar 2025-2026 per 1 augustus 2025 dient uiterlijk en tijdig t.b.v. die datum in het nieuwe systeem ondersteund te worden.	Eis
AE5	De Inschrijver garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.	Eis
	Facturering	
AE6	De Inschrijver borgt in haar organisatie een transparante wijze van facturering die mede voorkomt dat: – Dubbele facturering kan plaatsvinden; – Facturering kan plaatsvinden anders dan conform gemaakte afspraken en overeengekomen tarieven.	Eis

28.2 Architectuur

28.2.1 Algemeen

Voorwaarde	Omschrijving	Eis / wens
AR1	De gevraagde ICT-oplossing wordt aangeboden als een SaaS-oplossing vanuit de leverancier. Het technisch (applicatie)beheer ligt bij de leverancier. Het functioneel beheer ligt bij de Gemeente Amsterdam. Om het functioneel beheer werk uit te kunnen voeren is geen kennis van programmeertaal of script- of query tool e.d. vereist.	Eis
AR2	De oplossing is modulaair opgebouwd, zodanig dat functionele componenten gescheiden en herbruikbaar zijn.	Eis
AR3	De oplossing kan maximale data ontsluiting op basis van API's aan, uiterlijk binnen 1 jaar na de gunning, met tijdelijk een werkend alternatief, zodat het vanuit andere applicaties van de gemeente Amsterdam te ontsluiten is.	Eis
AR4	In de architectuur wordt onderscheid gemaakt tussen: • gebruikers-schermen, technische interfaces en webservices, • proceslogica en informatieverwerking en • gegevensopslag en databases. Tussen deze onderdelen zijn beveiligingsmaatregelen geïmplementeerd waarmee oneigenlijk gebruik wordt voorkomen.	Eis
AR5	De oplossing voldoet aan de eisen uit de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) toegankelijkheidsnorm: WCAG 2.1, niveau A + AA. Het betreft zowel de user interface van de ICT-Prestatie als de output die daaruit gegenereerd wordt.	Eis

28.2.2 Software as a service

Voorwaarde	Omschrijving	Eis / wens
S1	De SaaS-oplossing is horizontaal en/of verticaal schaalbaar. Het systeem is in staat om schommelingen in gebruik binnen de marges van de gebruiksvoorwaarden, als opgenomen in de SLA, adequaat op te vangen.	Eis
S2	Communicatie met de gemeentelijke infrastructuur vindt alleen plaats via het daarvoor bestemde koppelvlak.	Eis
S3	Data van de gemeente mag niet voor andere gebruikers dan de gemeente beschikbaar komen. In geval van "multi-tenancy" oplossingen mogen API-services en netwerk-services shared zijn, maar data niet. De data blijven alleen per tenant toegankelijk.	Eis
S4	Gegevensopslag vindt versleuteld plaats.	Eis
S5	Leverancier heeft netwerksegmentatie geïmplementeerd waarbij omgevingen met verschillende beveiligingsniveaus van elkaar gescheiden worden. Onder andere de ontwikkel-, acceptatie-, en productie omgevingen.	Eis
S6	Output, exports of gecreëerde bestanden worden via de gebruikersinterface van de applicatie benaderbaar gemaakt. Tevens moeten deze output compatible zijn met Office 365 of hoger.	Eis

S7	De data van de SaaS-oplossing wordt gehost en getransporteerd binnen de EU- landen plus Noorwegen, Liechtenstein, IJsland.	Eis
S8	Toegang tot de SaaS-oplossing via een Internet Browser vindt versleuteld plaats ("https over poort 443") met TLS1.2 of hoger.	Eis
S9	De aanbieder garandeert dat de toegepaste certificaten voor de geboden SaaS-oplossing uitgegeven zijn door een publiek vertrouwde instantie. [Merk op: Voor het 'amsterdam.nl' domein worden certificaten geleverd door de gemeente zelf.] Wildcard certificaten zijn niet toegestaan. SAN certificaten zijn alleen binnen een omgeving toegestaan.	Eis
S10	Oplossing voldoet aan de Nederlandse wetgeving.	Eis
S11	De applicatie dient voor gebruikers benaderbaar te zijn via het internet zonder gebruik van IP-whitelisting.	Eis
S12	De SaaS-oplossing dient door alle type gebruikers te kunnen worden gebruikt via de actuele versies van de gangbare internet-browsers waaronder Edge, Firefox en Chrome. Specifieke client-applicaties of plug-ins zijn niet noodzakelijk om de applicatie te kunnen gebruiken.	Eis
S13	De oplossing moet een zogenaamde responsive webapplicatie zijn. Dit houdt in dat de SaaS-oplossing zich aanpast aan het device dat wordt gebruikt. Gebruik via een smartphone heeft een andere schermlayout en interface dan gebruik via een tablet of Internet Browser op een PC.	Eis
S14	De applicatie dient het gebruik van Office 365 of hoger door de medewerker op de client te ondersteunen.	Eis
S15	De applicatie mag geen (backchannel) interactie met overige applicaties binnen de gemeentelijke infrastructuur hebben, behalve wanneer deze internet enabled API's hanteren.	Eis
S16	De SaaS-applicatie dient benaderbaar te zijn op (een subdomein van) amsterdam.nl. Voor de gebruiker zal amsterdam.nl te allen tijde zichtbaar zijn in de url.	Eis
S17	Printen vanuit een SaaS back-end systeem verloopt via het IPPS-protocol.	Eis

28.2.3 Identity & access management

Voorwaarde	Omschrijving	Eis/ wens
ID1	De applicatie kan gebruik maken van Single of Same Sign On (SSO) op basis van o.a. het OpenID Connect / OAuth2 protocol of het SAML2 protocol. De Amsterdamse medewerker authenticatieert zich hiermee conform de Identity Access Management (IAM) oplossing van de gemeente (Microsoft Entra ID). De medewerker kan hiermee inloggen met de Amsterdamse netwerk inlognaam en wachtwoord en token.	Eis
ID2	Voor situaties waarbij SSO niet mogelijk is (bijv. voor toegang voor beheerders van de leverancier zelf) ondersteunt de applicatie het gebruik van een vorm van Multi factor authenticatie (minimaal twee-factor authenticatie) te forceren om toegang tot functionaliteit en persoonlijke gegevens te beperken en alleen geautoriseerde gebruikers toegang te geven.	Eis
ID3	Voor externe gebruikers (burgers, aanbieders) dwingt de ICT-oplossing een authenticatiemethodiek af passend bij het risicoprofiel van de aangeboden dienst. Indien voor authenticatie van burgers DigiD nodig is, dan wordt hiervoor aangesloten op de Toegangsmakelaar van de gemeente Amsterdam (TMA).	Eis

ID4	Voor medewerkers van gemeente Amsterdam vindt provisioning en deprovisioning van gebruikers en rollen binnen de applicatie plaats vanuit het security token dat is uitgegeven door EntraID, of op basis van SCIM.	Eis
ID5	Toegang tot applicatiefunctionaliteit en gegevens wordt, zowel voor webpagina's als API's, beperkt tot hetgeen noodzakelijk is voor de rollen die aan een ingelogde gebruiker zijn toegekend.	Eis

28.2.4 Koppelingen

Voorwaarde	Omschrijving	Eis/ wens
K1	Bij koppelingen (in- en uitgaand) biedt de applicatie een mechanisme om het datatransport te versleutelen (zie S8).	Eis
K2	Bij systeemkoppelingen (in- en uitgaand) vindt er wederzijds systeemauthenticatie plaats door middel van mTLS in combinatie met HTTPS afgedwongen door de dataclassificatie.	Eis
K3	Bij systeemkoppelingen op basis van API's wordt gebruik gemaakt van bearer/OAuth2 security tokens die gevalideerd worden op de Identity Access Management (IAM) oplossing van de gemeente. Hiermee kan de identiteit van de gebruiker onweerlegbaar worden overgedragen aan het ontvangende systeem	Eis
K4	Bij koppelingen (in- en uitgaand) is er een mechanisme om de data te versleutelen. Bij verwerking van bijzondere persoonsgegevens dienen deze gegevens aanvullend en adequaat versleuteld te worden, conform de actuele standaarden.	Eis
K5	Voor koppelingen, integratie, imports en export vindt data uitwisseling plaats via bestanden en protocollen die voorkomen in de lijst van open standaarden (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden en https://www.gemmaonline.nl/wiki/GEMMA_standardenlijst).	Eis
K6	De leverancier zorgt voor de complete implementatie (technisch en functioneel) van koppelingen met andere SaaS-leveranciers / externe partijen. De gemeente Amsterdam stelt daarbij de informatie beveiligingskaders vast. Het gaat hier om de bestaande en in de toekomst nog aan te leggen koppelingen.	Eis
K7	Koppelingen tussen de SaaS-oplossing en gemeentelijke systemen (in beide richtingen) vindt plaats via REST of SOAP over HTTPS voor real-time koppelingen, of via SFTP of HTTPS voor bestandsuitwisseling.	Eis
K8	Om vanuit de SaaS-oplossing mail te sturen dient een koppeling gerealiseerd te worden naar de Secure Mail Relay dienst van de gemeente. Richting: van de SaaS-oplossing naar het MX record van het domain " amsterdam.nl ". Batch/Realtime: Realtime Transport/Bestandsformaat: SMTP authentication, STARTTLS	Eis
K9	In de Aanbestedingsleidraad par 1.3 en bijlage nr 7b Schets Scope van Stadspas landschap staan de koppelingen aangegeven. M.b.t. koppeling met het Financiële systeem (AFIS) van de gemeente voor het kunnen aanleveren van SEPA-betaalbestanden t.b.v. (uit)betalingen van vergoedingen en verzilveringen van acties van aanbieders:	Eis

	Een API-koppeling met AFIS is de standaard. Een beschikbaar en beveiligd SEPA-bestandsaanlevering proces voldoet als alternatief ook. Bedrijfsvoering geeft aan hoe er gekoppeld moet worden op AFIS: - Als er grote batches met veel betalingen zijn, dan werkt de bestandskoppeling efficiënter en is dan de voorkeur. De eis is als volgt: de ICT-oplossing moet kunnen koppelen met het financiële systeem van Amsterdam (AFIS), gebaseerd op SAP S/4HANA; - Als de koppeling plaatsvindt op basis van bestandsuitwisseling dan dient aangesloten te kunnen worden op de GoAnywhere sFTP-server van AFIS; - Als de gegevensuitwisseling op basis van REST API's plaatsvindt, dient aangesloten te worden op de standaard API's van SAP S/4HANA API's.	
K10	Koppeling (intern het passysteem) naar Kamer van Koophandel t.b.v. ophalen KvK gegevens van aanbieders e.d.	Eis
K11	Ad Koppeling (API) met ZorgNed. Wens: Gaandeweg de contractperiode kan de behoefte ontstaan om samen met beide leveranciers ook de koppeling terug te leggen, van Stadspas systeem naar ZorgNed, t.b.v. doorgeven van bijvoorbeeld het pasnummer naar ZorgNed;	Wens

28.2.5 Datawarehouse (Data platform)

Het Data Platform is het datawarehouse (DWH) van de gemeente Amsterdam.

Voorwaarde	Omschrijving	Nadere omschrijving/ risico	Eis/ Wens
DP1	Gemeente Amsterdam heeft toegang tot alle eigen data (van de gemeente) in de ICT-oplossing. Inclusief toegang tot de data van de gemeente(n), die in beheer zijn / ondersteund worden door de gemeente Amsterdam, zoals in de situatie m.b.t. gemeente Diemen.		Eis
DP2	De data zijn beschikbaar zonder aanvullende kosten.		Eis
DP3	De ICT-oplossing moet in staat zijn om de data dagelijks en compleet beschikbaar te stellen aan het Data Platform van de gemeente. Met deze dagelijks te ontvangen complete data afslag dient het voor de gemeente mogelijk te zijn, met max 1 dag vertraging t.o.v. de ICT-oplossing, om alle gegevens (en de wijzigingen daarop binnen de ICT-oplossing), in het eigen gemeentelijke DWH sluitend te kunnen laden, met als doel om zelf		Eis

	eigen selecties en rapportages te kunnen maken op verzoek van business en/of beheer. Er zijn 2 opties: 1. we ontvangen dagelijks een complete afslag (dump) van alle data en vullen zelf de tabellen in het eigen DWH; 2. (voorkeur) de aanlevering geschiedt via API's die vanuit het Data Platform ontsloten kunnen worden.		
DP4	Wijzigingen van de datastructuur binnen het bron-systeem mogen geen invloed hebben op het formaat (de lay-out) van de data levering. Het afgesproken formaat blijft van kracht totdat de gewenste inhoud van de levering verandert.		Eis
DP5	Een Datalevering is voorzien van metadata, waarmee de volledigheid van de levering getoetst kan worden en de interpretatie van de levering eenduidig is. De volgende groepen van metadata zijn minimaal benodigd: Minimale BI-metadataset: <u>Betekenis:</u> • Naam • Definitie • Relaties tussen de gegevenselementen <u>Vertrouwelijkheid:</u> • Vertrouwelijkheid niveau Privacy: • Aanduiding of het een persoonsgegeven betreft <u>Technische eigenschappen:</u> • Datatype • Lengte • Indicatie verplicht Verwerking: • Datum van levering • Contactpersoon	<i>Betekenis:</i> een ondubbelzinnige definitie is nodig om de gegevens correct te gebruiken. <i>Vertrouwelijkheid:</i> het is mogelijk de gegevens te verwerken voor een gedefinieerde groep van gerechtigden. <i>Privacy:</i> om te kunnen voldoen aan de AVG-eisen dient te worden aangegeven of het om Persoonsgegevens gaat. <i>Technische eigenschappen:</i> voor correcte en efficiënte transformatie en presentatie worden technische eigenschappen van data vermeld. <i>Verwerking:</i> informatie betreffende de data levering is nodig om de levering te identificeren.	Eis
DP6	Wanneer wijzigingen in het datamodel plaats gaan vinden moet dit vooraf worden afgestemd met de contactpersoon bij de Gemeente Amsterdam.		Eis
DP7	De leverancier levert steeds actuele, complete en eenduidige documentatie van het gegevensmodel, ook bij mutaties n.a.v. releases e.d., zodat de gemeente het datamodel eenduidig en correct kan (blijven) interpreteren en benutten t.b.v. de eigen te maken of gemaakte selecties en rapportages.		Eis

28.3 Informatiebeheer

Voorwaarde	Omschrijving	Eis/ wens
IB1	De applicatie gebruikt voor metadata tenminste de door de gemeente Amsterdam vereiste Minimale Metadataset (MMS). Deze set is compatible met de landelijke norm MDTO. Daarbij hoort ook het verplichte gebruik van de achterliggende stam- en vertaaltabellen.	Eis
IB2	De applicatie biedt een full-text doorzoekbaar format aan (bijvoorbeeld OCR).	Eis
IB3	De zoekfunctie ondersteunt zoeken door specifieke metagegevens ('advanced search' of 'faceted search').	Eis
IB4	De applicatie biedt/bevat een zoekfunctie op ingevoerde en automatisch gegenereerde (meta)data en combinaties hiervan.	Eis
IB5	De gemeente Amsterdam is en blijft eigenaar van de (Amsterdamse) informatie die in de applicatie is opgeslagen. De Inschrijver vernietigt, migreert etc. informatie (alleen) op aanwijzing van de gemeente.	Eis
IB6	Als de applicatie ter vervanging van een ander systeem wordt ingezet, kan alle gewenste informatie (bestanden, metadata, procesinformatie) uit het oude systeem worden overgenomen.	Eis
IB7	Bij beëindiging van de overeenkomst, stelt de leverancier de gegevens weer beschikbaar aan de gemeente Amsterdam. Hij dient in dit geval volledige medewerking te verlenen aan en ondersteuning te bieden bij het opstellen en het uitvoeren van een plan voor migratie van de gegevens. De leverancier draagt vervolgens verder zorg voor de vernietiging van de gegevens (in test-, acceptatie en productieomgeving en op de back-ups). Leverancier tekent het Procesverbaal van Vernietiging van de gemeente Amsterdam en voert de afspraken hieruit uit.	Eis
IB8	Informatie inclusief procesinformatie (gevolgde processtappen, beslismomenten) kan in een gangbaar formaat, technisch gemakkelijk uitvoerbaar, zonder informatieverlies en in de context worden geëxporteerd. Een verklaring moet kunnen worden opgeleverd waarin is opgenomen: Dat de migratie zonder onacceptabel gegevensverlies heeft plaatsgevonden (informatie is volledig interpreteerbaar).	Eis
IB9	Indien bij migratie gegevensverlies optreedt, dan wordt in de verklaring gespecificeerd welke data verloren is gegaan. Dat kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij tekstvelden die het maximumaantal karakters overschrijden in de doelapplicatie.	Eis
IB10	Inschrijver vernietigt back-ups van de informatie in de applicatie na uiterlijk drie maanden.	Eis
IB11	Documenten worden vastgelegd in duurzame formaten conform de <u>Standaard Duurzame Bestandsformaten</u> .	Eis
IB12	Aan de informatieobjecten moeten metadata over de bewaartermijn, resultaat van de zaak en de einddatum van de zaak kunnen worden toegevoegd. De verschillende informatieobjecten die tot één zaakdossier behoren moeten daarbij dezelfde termijn krijgen.	Eis
IB13	(Indien SAAS en korte bewaartermijn) De bewaartermijn van informatieobjecten kan worden afgeleid door het identificeren van een werkproces, waardering van het werkproces en einddatum van de behandeling van de zaak.	Eis
IB14	Het is mogelijk om (wettelijke) bewaartermijnen conform de geldende Selectielijst Gemeentelijke en Intergemeentelijke organen in te richten. Zie https://vng.nl/sites/default/files/2020-02/selectielijst_20200214.pdf	Eis

IB15	Als de bewaartermijn van een werkproces in de gemeentelijke selectielijst (wettelijke grondslag voor de bewaartermijnen) wordt gewijzigd, moet de betreffende metadata kunnen worden aangepast. Als peildatum voor de mutatie wordt de datum genomen dat de nieuwe gemeentelijke selectielijst van kracht wordt. Bewaartermijnen van voor deze peildatum blijven onveranderd.	Eis
IB16	Het is mogelijk om informatieobjecten in bijzondere gevallen uit te zonderen van vernietiging of de bewaartermijn te verlengen	Eis
IB17	Van informatieobjecten die voor vernietiging of overbrenging in aanmerking komen, moeten op basis van het jaar van vernietiging of overbrenging overzichten kunnen worden gecreëerd.	Eis
IB18	De datum voor het vernietigen of overbrengen (naar E-depot) van informatie moet automatisch berekend kunnen worden.	Wens
IB19	Informatieobjecten en bijbehorende metadata op (verschillende aggregatieniveaus: dossier en onderliggende documenten, bestanden) moeten onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de als zoekcriteria (metadata) opgegeven waardering/vernietigtermijn.	Eis
IB20	De leverancier heeft een beschreven procedure voor de gegarandeerde vernietiging van productiegegevens uit de SaaS-oplossing.	Eis
IB21	Er kan voorafgaand aan vernietiging een controlelijst worden gemaakt waarop de voor vernietiging in aanmerking komende informatieobjecten zijn beschreven t.b.v. het interne goedkeurings- en auditproces	Eis
IB22	Van de vernietiging moet een verklaring kunnen worden opgeleverd waarin minimaal wordt aangegeven om welke informatie het gaat, dat de vernietiging volledig is uitgevoerd en om hoeveel data het gaat (TB, MB, etc.)	Eis
IB23	Het is mogelijk om een bulkexport te maken van informatieobjecten op een zodanige manier dat de onderlinge relatie van die informatieobjecten intact blijft en deze geïmporteerd kunnen worden in een opvolgend systeem wanneer het contract afloopt of wordt beëindigd of kunnen worden overgebracht naar een archiefbewaarplaats als deze voor permanente bewaring in aanmerking komen.	Eis
IB24	Bij overbrenging naar het E-depot Stadsarchief Amsterdam moet de metadata voldoen aan TMLO, MDTO of RiCo standaard.	Eis
IB25	Bij overbrenging naar het E-depot Stadsarchief Amsterdam moet de data aangeleverd worden als SIP. De applicatie/omgeving moet het SIP kunnen aanbieden via een sftp verbinding vanwaar het Stadsarchief de SIP ophaalt.	Eis
IB26	Het is mogelijk om een geanonimiseerde export van informatieobjecten te maken zodat gegevens kunnen worden hergebruikt, zonder handmatig persoonsgegevens te hoeven verwijderen	Eis
IB27	Bij nieuwe releases van de applicatie moeten bestaande gegevens onder beheer van de applicatie toegankelijk blijven zonder verandering van inhoud en structuur en verlies van functionaliteit	Eis
IB28	De leverancier beschikt over vastgestelde procedures voor de vervanging van opslagmedia en/of hardware. Er moet kunnen worden gegarandeerd dat er, ruim vóórdat informatie onleesbaar dreigt te worden of dragers onbruikbaar zijn, wordt ingegrepen. Dit staat los van de beschreven bewaarstrategieën voor die informatie zelf.	Eis
IB29	De applicatie beschikt over een niet-muteerbare audit-trail waarin automatisch registratie en opslag van de volgende gegevens plaats vindt: 1) alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen, documenten, dossiers of andere objecten worden verricht, 2) de gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de handeling	Eis

IB30	De authenticiteit van informatieobjecten (bestanden, documenten) is te allen tijde geborgd en vast te stellen.	Eis
IB31	De integriteit van een digitaal bestand en de bijbehorende metadata moet kunnen worden geborgd, onder andere tegen onbedoelde en malavide wijzigingen, beschadigingen en verwijdering.	Eis
IB32	Zaken als de toepassing van migratie, conversie, checksums, kopiëren, gescheiden opslag en de procesgeschiedenis moeten worden vastgelegd als beheerinformatie, zodat de betrouwbaarheid van de gegevens in het systeem kan worden aangetoond en gecontroleerd.	Eis

28.4 Security

Voorwaarde	Omschrijving	Eis / wens
S1	Het systeem dient te voldoen aan de volgende standaarden en controles: - Het systeem dient beveiligd te worden op basis van actuele standaarden zoals de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties. - Het systeem dient te voldaan aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De inschrijver conformeert zich aan de BIO maatregelen op niveau BBN2 en past deze toe - Software (door)ontwikkeling, indien van toepassing, dient aantoonbaar volgens een secure software development framework plaats te vinden.	Eis
S2	De server(s) en infrastructuur waar gebruik van wordt gemaakt bij de levering van het ICT-systeem dienen te voldoen aan de hardeningsrichtlijnen van het SANS, CIS of NIST. Inschrijver mag een hierop gebaseerde eigen hardeningsrichtlijn opstellen, toegespitst op haar eigen IT-omgeving. De richtlijn(en) dienen aantoonbaar te worden nagevolgd bij de ingebruikname van o.a. netwerkcomponenten, (web)servers, databases en besturingssystemen.	Eis
S3	Inschrijver dient bij beëindiging van de Overeenkomst de kopieën van de gegevens van de Gemeente Amsterdam te vernietigen, zowel in de productie- omgeving als de back-up.	Eis
S4	Inschrijver beschikt over een back-up beleid waarin de eisen voor het bewaren en beschermen zijn gedefinieerd en vastgesteld. Daarin staan minimaal eisen opgenomen over dataverlies en hersteltijden. Het back-up proces voorziet in opslag van de back-up op een locatie, waarbij een incident op de ene locatie niet kan leiden tot schade op de andere. De restore procedure wordt minimaal jaarlijks getest of na een grote wijziging om de goede werking te waarborgen als deze in noodgevallen uitgevoerd moet worden.	Eis
S5	Het systeem dient bij ingebruikname (en daarna jaarlijks) minimaal te worden getest op de meest voorkomende kwetsbaarheden conform de OWASP-richtlijnen, waarmee aangetoond kan worden dat deze kwetsbaarheden bij de productieversie niet meer aanwezig zijn. Specifiek: Rapportages van pentesten worden opgesteld door een onafhankelijke derde/auditor die ter zake aantoonbaar deskundig.	Eis

	Voor de pentesten die door de Inschrijver zelf worden verzorgd worden rapportages overlegd die niet ouder zijn dan 1 jaar. Inschrijver is verplicht om de bevindingen i.o.m. Gemeente Amsterdam risico gebaseerd & gepland op te lossen, waarbij bevindingen met hoge en middel prio dienen z.s.m. opgelost te worden. Op basis van de afgesproken frequentie wordt Gemeente Amsterdam op de hoogte gehouden van de status van de afhandeling van de openstaande bevindingen.	
S6	Inschrijver is verantwoordelijk voor de vastlegging van beveiligingsincidenten. In het geval van een "security-breach" (inbreuk op de informatiebeveiliging), dient Gemeente Amsterdam direct te worden geïnformeerd.	Eis
S7	Inschrijver is ISO27001 gecertificeerd.	Eis
S8	Inschrijver levert jaarlijks een assurance rapport (TPM, bijvoorbeeld ISAE3402 of SOC) van een onafhankelijke derde/auditor die ter zake aantoonbaar deskundig is waarin verantwoording wordt afgelegd over de werking van het toereikend zijn van de informatiebeveiliging.	Eis

28.5 Privacy

Binnen de gemeente gaan we zorgvuldig om met gegevens van burgers, medewerkers en ketenpartners en met andere vertrouwelijke informatie. Dit zijn we ook wettelijk verplicht. Onze systemen moeten goed beveiligd zijn en minimaal voldoen aan de geldende normen zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarom zijn privacy en security belangrijke onderwerpen bij elk ICT-project.

Dit programma van eisen in het kader van aanbestedingen bevat een algemene set vereisten die in acht moeten worden genomen bij de aanschaf van applicaties. Hierin worden de volgende definities gehanteerd:

1. **AVG:** De Algemene verordening gegevensbescherming, 2016/679/EU.
2. **BIO:** Baseline Informatiebeveiliging Overheid, zie bijlage 'Baseline Informatiebeveiliging Overheid versie 1.04'.
3. **Datalek:** een inbreuk in verband met Persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 4, onder 12 AVG.
4. **DPIA:** Een gegevensbeschermingseffectbeoordeling zoals bedoeld in artikel 35 AVG. Hiervoor wordt het model van de Gemeente Amsterdam gehanteerd, tenzij expliciet anders overeengekomen.
5. **Gemeentelijke kwaliteitsnormen:** De kwaliteitsnormen van de VNG, zoals neergelegd in 'GIBIT 2023'.
6. **Inschrijver:** De natuurlijke persoon, handelend in uitoefening van beroep/bedrijf of een rechtspersoon die met Gemeente Amsterdam de Overeenkomst heeft gesloten.
7. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen de Gemeente Amsterdam en Inschrijver waarin Inschrijver zich onder voorwaarden verbindt om bepaalde producten en/of diensten te leveren.
8. **Persoonsgegevens:** alle informatie, waaronder metadata en logfiles, over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals bedoeld in artikel 4, onder 1 AVG.
9. **Oplossing:** de door Inschrijver te leveren producten en/of diensten in het kader van de Overeenkomst.
10. **Schriftelijk:** onder schriftelijk wordt verstaan alle fysieke documenten en stukken alsmede alle elektronische communicatiemiddelen.
11. **Verwerkersovereenkomst:** de verwerkersovereenkomst VNG-model.

Voorwaarde	Omschrijving	Eis/ Wens
PR1	Op de aanbesteding is alle relevante privacywetgeving, waaronder maar niet beperkt tot de AVG, van toepassing. Inschrijver staat ervoor in dat de Oplossing voldoet aan hetgeen partijen zijn overeengekomen.	Eis
PR2	Inschrijver werkt eraan mee dat de Gemeente Amsterdam conform de toepasselijk privacywetgeving haar werkzaamheden aantoonbaar kan uitvoeren.	Eis
PR3	Inschrijver is aan te merken als verwerker in de zin van artikel 4 sub 7 AVG en Gemeente Amsterdam als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 sub 8 AVG. Om die reden sluit de Inschrijver een Verwerkersovereenkomst volgens model van de Gemeente Amsterdam.	Eis
PR4	Inschrijver legt de eisen ten aanzien van gegevensbescherming en informatiebeveiliging die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen op aan door haar ingeschakelde (Derde) partijen en/of personen waaronder de verplichting om ingeschakelde (Derde) partijen en/of personen de eisen ten aanzien van gegevensbescherming en informatiebeveiliging van dit Programma van Eisen op te leggen.	Eis
PR5	Gemeente Amsterdam wordt onmiddellijk geïnformeerd bij dagvaardingen tegen of onderzoeken die lopen tegen Inschrijver en/of sub-verwerkers van Inschrijver door derden met betrekking tot de Persoonsgegevens.	Eis
PR6	Bij dagvaardingen en onderzoeken door toezichthouders van Inschrijver en/of sub-verwerkers van Inschrijver worden geen gegevens en/of data van Gemeente Amsterdam gedeeld tenzij dit wettelijk is voorgeschreven.	Eis
PR7	Inschrijver zal een gangbare en up-to-date risicomangementstrategie hanteren die passend is voor de aard van de verwerking van Persoonsgegevens.	Wens
PR8	Inschrijver werkt mee aan het ontwikkelen van verklaringen rondom de verwerking van Persoonsgegevens in de vorm van 'privacy statements' en/of privacyverklaring met betrekking tot de desbetreffende verwerking gericht op de betrokken doelgroep wier Persoonsgegevens worden verwerkt.	Wens
PR9	De Inschrijver dient bij het ontwikkelen van de Oplossing autorisatie rollen en verantwoordelijkheidsrollen in te bouwen.	Eis
PR10	De Inschrijver voldoet aantoonbaar aan de wettelijke eisen ten aanzien van archivering van Persoonsgegevens.	Eis
PR11	Inschrijver richt de Oplossing zo in dat de Gemeente Amsterdam een eenvoudige mogelijkheid wordt geboden om de verstrekte Persoonsgegevens te verzamelen, wijzigen, kopiëren en definitief te verwijderen. Gemeente Amsterdam moet ervoor zorgen dat de aangeleverde Persoonsgegevens juist en actueel zijn.	Eis
PR12	Inschrijver biedt de technische mogelijkheid om de verwerking van Persoonsgegevens door de Oplossing (tijdelijk) te beperken, zoals bedoeld in artikel 23 AVG.	Eis
PR13	Indien gegevens van medewerkers van de Gemeente Amsterdam worden verwerkt, biedt de Oplossing de individuele medewerker inzicht in welke gegevens worden verwerkt, tenzij de Gemeente Amsterdam -toestemming geeft om hiervan af te wijken.	Wens
PR14	De Inschrijver verschaft op aanvraag van de Gemeente Amsterdam informatie over de verwerking van Persoonsgegevens waar de Gemeente Amsterdam verwerkingsverantwoordelijke of medeverantwoordelijke voor is, zodat de Gemeente Amsterdam haar register van verwerkingsactiviteiten kan aanvullen.	Eis

PR15	De Inschrijver ondersteunt de Gemeente Amsterdam bij het faciliteren van de uitoefening van rechten van betrokkenen.	Eis
PR16	Inschrijver gaat akkoord dat na gunning (eventueel) een DPIA plaatsvindt volgens het model van de Gemeente Amsterdam en dat aanbevelingen die daaruit voortvloeien binnen 6 maanden worden overgenomen.	Eis
PR17	Inschrijver en sub verwerkers zijn verplicht om mee te werken aan de uitvoering van audits door de Gemeente Amsterdam. De kosten van de door de Gemeente Amsterdam gevraagde audits zijn voor de Gemeente Amsterdam. De verwerkersovereenkomst mag de daadwerkelijke uitoefening van de Gemeente Amsterdam van toegangs- en controlerechten inzake clouddiensten niet beperken.	Eis
PR18	Aanbieder maakt in overleg met Gemeente Amsterdam een autorisatiematrix vastgesteld op basis van 'need to know' en 'need to access'.	Eis
PR19	Aanbieder borgt de portabiliteit van gegevens door na beëindiging van de Overeenkomst de data in applicatie beschikbaar te stellen in een gangbaar en hanteerbaar formaat en medium. Na beëindigen Overeenkomst moeten gegevens voor de gemeente beschikbaar blijven ook onder voorwaarden AVG. Er mogen geen gegevens achterblijven	Eis
PR20	Inschrijver neemt aantoonbare passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen overeenkomstig de toepasselijke wettelijke vereisten, onder meer ter waarborging van de integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens, in lijn met de eisen en wensen met betrekking tot het onderwerp informatiebeveiliging. (Zie hoofdstuk 3.4 Security)	Eis
PR21	Inschrijver neemt aanvullende maatregelen omtrent privacybescherming, waaronder tenminste een Schriftelijk door het management goedgekeurd datalekprotocol en iemand binnen de organisatie die verantwoordelijk is voor privacy.	Eis
PR22	Voor zover Inschrijver gebruik maakt van encryptietechniek, wordt aan Gemeente Amsterdam de bijbehorende encryptiesleutel(s) meegeleverd.	Eis
PR23	De (persoons)gegevens van burgers worden te allen tijde apart opgeslagen in een aparte database, gescheiden van gegevens van klanten.	Eis
PR24	De Inschrijver dient na ontdekking onverwijld (binnen 24 uur) de Gemeente Amsterdam te informeren over alle inbreuken gerelateerd aan Persoonsgegevens alsmede andere incidenten die op grond van wetgeving moeten worden gemeld aan een toezichthouder of betrokkenen. Daarnaast zal de Inschrijver alle noodzakelijk medewerking verlenen aan het zo nodig verschaffen van aanvullende informatie. Inschrijver houdt een gedetailleerd logboek bij van alle inbreuken, evenals de maatregelen die in vervolg op dergelijke inbreuken zijn genomen.	Eis
PR25	De Inschrijver dient een passend back-upbeleid te hebben uitgewerkt en dit te volgen om Persoonsgegevens na verlies, beschadiging, diefstal of onopzettelijke wijziging te herstellen.	Wens
PR26	De Inschrijver zorg dat de productieomgeving enkel productiedata bevat. In testomgevingen wordt enkel gebruik gemaakt van testdata (niet herleidbaar naar persoonsgegevens), tenzij de Gemeente Amsterdam toestemming geeft om dit hiervan af te wijken.	Eis
PR27	De Inschrijver neemt de beginselen van privacy-by-design en privacy-by-default uit artikel 25 AVG op in de Oplossing waarbij de principes zoveel mogelijk worden toegepast.	Wens
PR28	Inschrijver past aantoonbaar de principes van pseudonimisering en anonimisering toe, zoals bedoeld in artikel 25 AVG.	Eis
PR29	Indien Persoonsgegevens van burgers op basis van toestemming worden verwerkt,	Eis

	zorgt Inschrijver ervoor dat de Oplossing het verkrijgen en intrekken van deze toestemming mogelijk maakt in lijn met de AVG.	
PR30	Indien de Inschrijver samenwerkt met andere Inschrijvers (sub-verwerkers), dient de Inschrijver ervoor te zorgen dat er voldoende waarborgen in plaats zijn ten aanzien van de informatiebeveiliging van Persoonsgegevens. Daarnaast dient de Inschrijver ervoor te zorgen dat de verplichtingen ten aanzien van het gebruik en de verwerking van Persoonsgegevens contractueel zijn vastgelegd. Voorafgaand aan het vastleggen van contractuele verplichtingen dient de Inschrijver toestemming te vragen aan de Gemeente Amsterdam voordat er nieuwe sub-verwerkers worden ingezet.	Eis
PR31	Inschrijver biedt de mogelijkheid om de toegang tot Persoonsgegevens te beheren en dat binnen de organisatie een persoon kan worden aangewezen die alle verzoeken in verband met toegang tot Persoonsgegevens kan beheren. Inschrijver biedt functionaliteiten aan om toegang tot Persoonsgegevens te beperken tot de personen met rollen/functies die toegang nodig hebben. Verder biedt de leverancier de mogelijkheid om Persoonsgegevens te verbergen (of toegang te beperken tot) voor niet-geautoriseerde personen (zowel interne als Derden).	Wens
PR32	De Inschrijver biedt de mogelijkheid dat de gebruikersactiviteiten worden vastlegt in logbestanden binnen de cloud dienst, om zo bij te dragen aan het voorkomen, detecteren of minimaliseren van de impact van een inbreuk. De Inschrijver zorgt dat zij alle informatie in de logbestanden tenminste 3 maanden en ten hoogste 12 maanden bewaart, tenzij wettelijke verplichtingen anders voorschrijven of de logbestanden nodig zijn voor onderzoek in het kader van de een (vermoedelijk) beveiligingsincident. Gedurende deze periode moet de informatie overgelegd kunnen worden aan de Gemeente Amsterdam.	Wens
PR33	De Persoonsgegevens worden binnen de cloud dienst versleuteld. De bijbehorende encryptiesleutel(s) worden aan de Gemeente Amsterdam meegeleverd. Het is wenselijk dat Persoonsgegevens die zijn opgeslagen of worden verzonden zijn gecodeerd, bijvoorbeeld door het gebruik van encryptie. End-to-end encryptie is noodzakelijk, indien Persoonsgegevens getransporteerd worden. De Inschrijver versleutelt vertrouwelijke Persoonsgegevens, in ieder geval in de volgende situaties: Beheersessies over het eigen netwerk (met encryptievoorzieningen binnen de beheertools of gebruikte protocollen); Draadloze datacommunicatie Wachtwoorden, die worden opgeslagen of verzonden.	Eis
PR34	De Persoonsgegevens worden binnen de cloud dienst gepseudonimiseerd of geanonimiseerd, zodat de kans op ongewenste openbaarmaking wordt teruggedrongen.	Wens
PR35	Inschrijver moet voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)(zie hoofdstuk 3.3 security). Inschrijver heeft een informatiebeveiligingsbeleid vastgesteld en communiceert dit beleid op regelmatige basis, zowel intern als aan relevante externe partijen. Daarbij dient de Inschrijver het informatiebeveiligingsbeleid tenminste jaarlijks of indien er een grote verandering heeft plaatsgevonden, te beoordelen. Verder dienen relevante wijzigingen in de onderliggende infrastructuur, procedures en resultaten van relevante veiligheidscontroles onverwijld door de Inschrijver aan de Gemeente Amsterdam te worden medegedeeld.	Eis
PR36	De Inschrijver biedt de mogelijkheid dat Persoonsgegevens binnen de cloud dienst	Wens

	gescheiden kunnen worden, bijvoorbeeld binnen systeemfuncties of ten aanzien van gegevens opgeslagen in databases. Het scheiden, isoleren en verspreiden van het verzamelen, opslaan en gebruik van Persoonsgegevens vermindert de impact van risico's die worden geassocieerd met het verkrijgen van ongewenste toegang of openbaarmaking van Persoonsgegevens, omdat daardoor het moeilijker wordt om verschillende Persoonsgegevens elementen te koppelen en samen te voegen.	
PR37	Gegevens worden binnen de cloud dienst enkel binnen de Europese Economische Ruimte verwerkt. Dit betekent: de servers moeten op EER grondgebied staan. Dit geldt ook voor subverwerkers.	Eis
PR38	Inschrijver houdt een passend niveau van informatiebeveiliging en dienstverlening in stand en legt deze eis ook op aan de door haar ingeschakelde subverwerkers. Alle subverwerkers die bijdragen aan de levering van de cloud dienst, moeten vermeld worden door de Inschrijver, alsmede de locaties waar Persoonsgegevens kunnen worden verwerkt.	Eis
PR39	Inschrijver dient een Exit strategie te hanteren. Hierin moet staan hoe, bij beëindiging van de Overeenkomst gegevens worden overgedragen en hoe wordt geregeld dat de verzameling van data bij de Inschrijver vernietigd wordt. Inschrijver dient bereid te zijn een escrow-overeenkomst te sluiten. Middels deze overeenkomst verkrijgt de Gemeente Amsterdam toegang tot een kopie van de broncode van het geleverde softwareproduct en/of de Persoonsgegevens inclusief het recht om deze voor continuïteitsdoeleinden te gebruiken.	Eis
PR40	In de ICT-systemen van Inschrijver met gerubriceerde informatie en/of vitale processen uit landen waarvan is vastgesteld dat ze een offensief cyberprogramma tegen Nederland voeren (bijv. Rusland en China) mogen geen gegevens van Gemeente Amsterdam worden verwerkt.	Eis
PR41	Als er sprake is van een IaaS oplossing, is de naleving van de Cloud Infrastructure Service Providers (CISPE-code) verplicht voor de Inschrijver.	Eis

28.6 SLA Eisen

Bij inschrijving wil Gemeente Amsterdam een SLA concept ontvangen van de Inschrijver, waarbij minimaal de volgende SLA eisen van toepassing zijn:

Voorwaarde	Omschrijving	Eis/ wens
SLA1	Inschrijver levert de SLA bij Inschrijving waarin concrete Service Levels ter zake van het in artikel 10.3 GIBIT-2020 (bijlage 'GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden') bedoelde Onderhoud worden vastgelegd en waarin maatregelen zijn opgenomen ter zake van het al dan niet halen van de afgesproken Service Levels. De SLA is onderdeel van de Overeenkomst en wordt jaarlijks geëvalueerd.	Eis
SLA2	De SLA bevat onder andere afspraken over: De te gebruiken tooling; Het vastleggen en onderhoud van het SLA en de Dossier Afspraken en Procedures (DAP) (bijvoorbeeld 1x per jaar); Servicemanagement-overleg (bijvoorbeeld 1x per maand of kwartaal); De inhoud en frequentie van SLA-rapportages; De te hanteren normen voor de performance; Acties en verbetermaatregelen vanuit de (performance) rapportages;	Eis

	Normen voor afhandelen van escalaties en klachten (Termijnstelling bijvoorbeeld binnen 2 dagen); Definities en werkwijze van Incidentbeheer; Exit-plan indien beëindiging Overeenkomst; Change en release managementafspraken. De minimale KPI's/Service Levels zijn opgenomen in Hoofdstuk 2 van het Programma van Eisen, Functionele Eisen. Deze dienen als minimale eisen in uw SLA opgenomen te zijn.	
SLA ₃	Inschrijver doet na gunning en minimaal een maand voor livegang van de applicaties een voorstel voor de DAP rondom de dienstverlening en governance op uitvoerend niveau. Gemeente Amsterdam en Inschrijver maken de DAP daarna in samenspraak af. Gereed zijnd DAP dient beschikbaar te zijn per in gebruik name van het systeem.	Eis
SLA ₄	De beheerorganisatie van Gemeente Amsterdam wordt proactief geïnformeerd bij verstoringen in de continuïteit van de geboden Oplossing. De wijze waarop zal worden beschreven in de SLA. Deze SLA is vooraf afgestemd met en dient akkoord door de gemeente (zie SLA₁).	Eis
SLA ₅	Bij een incident wordt hieraan een prioriteit toegekend door de Gemeente Amsterdam. Per prioriteit gelden voor Inschrijver de onderstaande reactie- en oplostijden, welke onderdeel zijn van de op te leveren SLA: Prio 1: Kritisch Eén of meerdere (kritische) bedrijfsprocessen van de eindgebruikersorganisatie kunnen niet worden uitgevoerd met een hoog potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Er is geen functieherstel/ workaround beschikbaar. Binnen 4 uur oplostijd, Reactietijd binnen vijftien (15) minuten na melden van het incident. Prio 2: Hoog Eén of meerdere (kritische) bedrijfsprocessen van de eindgebruikersorganisatie kunnen niet worden uitgevoerd met een hoog potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Er is wel een functieherstel/ workaround beschikbaar. Binnen 8 uur oplostijd, Reactietijd binnen half (1/2) uur na het melden van het Incident, Standaardverzoek of ticketupdate. Prio 3: Midden Individuele gebruikersproblemen van de eindgebruikersorganisatie en beheerorganisatie met een laag potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Er is mogelijke functieherstel/ workaround beschikbaar. Binnen twee (2) werkdagen oplostijd, Reactietijd binnen 4 uur. Prio 4: Laag Individuele gebruikersproblemen van eindgebruikers of van beheerders zonder potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Voor het oplossen van het probleem is een afspraak acceptabel en er is mogelijk functieherstel voorhanden. Binnen vijf (5) werkdagen oplostijd, Reactietijd binnen 8 uur. Oplostijd: Dit is de tijd vanaf het moment dat het incident aan Inschrijver gemeld is tot het moment dat functieherstel geboden is. Prioriteit: Bij verschil van inzicht over de prioritering heeft Gemeente Amsterdam	Eis

	het eindoordeel over de prioriteit.	
SLA6	Incidentbeheer vindt plaats conform de definities en werkwijze zoals beschreven in de SLA.	Eis
SLA7	Probleembeheer: • de opdrachtnemer levert een work around binnen de afgesproken SLA tijden voor incidenten • bekende fouten zijn gepubliceerd In het geval van een probleem in de keten, sluit de Opdrachtgever aan voor analyse van het probleem	Eis
SLA8	Wijzigingen in de keten (van componenten die gezamenlijk de Koppeling vormen) worden wederzijds vooraf expliciet gemeld, geaccepteerd en geaccordeerd door zowel Leverancier als Gemeente Amsterdam.	Eis
SLA9	Het passysteem dient geschikt te zijn voor minimaal 50 gelijktijdige gebruikers sessies (medewerkers en beheerders). De Mijn Omgeving voor Pashouders (ca 120.000) moet 10.000 pashouders gelijktijdig aankunnen. De Mijn Omgeving voor Aanbieders (ca. 750) moet zo'n 100 aanbieders gelijktijdig aankunnen.	Eis
SLA10	De Recovery time Objective (RTO) bedraagt 8 uur.	Eis
SLA11	De Recovery point Objective (RPO) bedraagt 4 uur.	Eis
SLA12	Logging (auditfile) van alle mutaties mag niet door gebruikers uitgeschakeld of gemuteerd kunnen worden.	Eis
SLA13	Leverancier heeft een Nederlandstalige helpdesk. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van Inschrijver levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een web portaal. De helpdesk is op werkdagen beschikbaar van 8:00 tot 17:00. Er is 24 uur per dag een noodlijn beschikbaar. Meldingen/incidenten moeten door gemeente Amsterdam doorgeven kunnen worden bij de supportafdeling van de leverancier, het liefst via de supportapplicatie van de gemeente (Topdesk). De gemeente dient steeds actueel overzicht te kunnen hebben over de ingediende meldingen en hun bijbehorende status, het liefst ook weer via genoemd Topdesk.	Eis