

Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

Inhoudsopgave

1	EISEN ALGEMEEN.....	2
2	EISEN AANVRAAGADMINISTRATIE	2
3	EISEN VRAAG- EN KLACHTENAFHANDELING.....	5
4	FUNCTIONELE EISEN AAN DE WEBSITE	6
5	EISEN AANBIEDERS VAN SLEUTELPAS ACTIVITEITEN	7
6	EISEN AAN HET AANBOD	8
7	EISEN MET BETREKKING TOT DE REGIOGEMEENTEN	9
8	EISEN AAN COMMUNICATIE	9
9	EISEN AAN RAPPORTAGE, OVERLEG EN COMMUNICATIE	9
10	DIVERSITEIT & INCLUSIE	11
11	JURIDISCHE EISEN	11
12	COMMERCIELE EISEN.....	12
13	EISEN AAN HET ICT SYSTEEM EN DIENSTVERLENING.....	13
14	INFORMATIEBEVEILIGING & BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS	14
15	ARCHIVERING	18
16	SLA EISEN	18

1 EISEN ALGEMEEN

1. U voert de opdracht uit zoals in dit document is beschreven: de volledige uitvoering dienstverlening van de gemeentelijke regeling van de Sleutelpas.
2. U garandeert met de uitvoering van de opdracht (implementatie en migratie) in principe per **27 februari 2025** te kunnen starten, waarbij de door u geboden dienstverlening in principe per 1 juli 2025 daadwerkelijk operationeel is.
3. U garandeert continuïteit en kwaliteit van de uitvoering gedurende de looptijd van de overeenkomst.
4. U gaat ermee akkoord dat de gemeente Leiden geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal Sleutelpassen. Aan het in dit document genoemde aantal Sleutelpassen kunt u geen rechten ontleen.
5. U houdt rekening met de beschrijving van de doelgroepen zoals geformuleerd in de aanbestedingsleidraad.
6. Als er relevante ontwikkelingen plaatsvinden in de toekomst zijn die de uitvoering van deze opdracht raken, zal er overleg plaatsvinden tussen de gemeente Leiden en opdrachtnemer.
7. U gaat ermee akkoord dat eventuele wijzigingen in de wet, regelgeving of Leids beleid ook op de af te sluiten overeenkomst van toepassing zullen zijn. U bent, binnen de grenzen van redelijkheid, bereid om eventuele wijzigingen in de wet en onderliggende regelingen per ingangsdatum van die wijziging in uw uitvoeringsbeleid te implementeren.
8. Sleutelpasjaren lopen van 1 januari tot en met 31 december. Uitgezonderd het eerste Sleutelpasjaar dat loopt van 1 juli 2025 tot en met 31 december 2025.
9. U ontwikkelt een dienstverlening inclusief systeem en procedures conform de beschrijving van de uitvoering van de Sleutelpas-taken in de aanbestedingsleidraad en in lijn met aanbestedingseisen.
10. U maakt een derdengeldrekening voor het verrekenen van de betalingen aan de aanbieders met de opdrachtgever.
11. Het systeem kan in ieder geval 20.000 passen verwerken en is in staat om binnen vier jaar op te schalen naar 70.000 passen op verzoek van Gemeente Leiden.

2 EISEN AANVRAAGADMINISTRATIE

12. De Sleutelpas kan het hele jaar door worden aangevraagd via de website. In de app wordt de gebruiker via een link doorgestuurd naar de aanvraagpagina voor de Sleutelpas op de website.
13. U zorgt ervoor dat de Sleutelpas kan worden aangevraagd. Het aanleveren van de benodigde bewijsstukken verloopt op een eenvoudige wijze. **Voor inwoners die tot de doelgroep minima behoren en waarvoor geen ambtshalve toekenning van de Sleutelpas plaatsvindt, stelt u een datadeler-app (zoals de Ockto-app of een vergelijkbare applicatie) beschikbaar waarmee zij de benodigde gegevens voor hun aanvraag kunnen verzamelen.**
14. U zorgt ervoor dat naast een digitale aanvraag via de website een dienstverlening en proces wordt ingeregeld waardoor laaggeletterde en niet-digitaal vaardige Sleutelpashouders of Sleutelpashouders met een handicap of beperking ook op eenvoudige mens gerichte wijze, in overeenstemming met de Wet digitale toegankelijkheid overheid, een Sleutelpasaanvraag kunnen indienen en gebruik kunnen maken van hun Sleutelpas.

15. De opdrachtnemer dient een Payment Service Provider (PSP) te integreren die betalingen via IDEAL ondersteunt, zodat inwoners de Sleutelpas kunnen aanschaffen.
16. U beoordeelt de aanvragen voor een Sleutelpas volgens de door de gemeente Leiden opgestelde criteria.
17. U neemt binnen een week nadat de volledige aanvraag is ingediend een besluit namens het gemeentebestuur. Bij een positief besluit stuurt u de Sleutelpas digitaal of fysiek naar de aanvrager(s). Bij een negatief besluit stuurt u een schriftelijk gemotiveerd besluit naar de aanvrager(s).
18. Zodra er positief is besloten op de aanvraag, wordt de Sleutelpas binnen 5 werkdagen verzonden naar de Sleutelpashouder of binnen 5 werkdagen geactiveerd in het account op de website en de app.
19. U doet bij een vermoeden van fraude nader onderzoek om vast te stellen dat de aanvrager alle gegevens correct heeft aangeleverd. U schakelt de gemeente Leiden in voor controle van de gegevens.
20. Indien er een incomplete aanvraag is ingediend, stelt u de inwoner in de gelegenheid de gegevens alsnog aan te leveren.
21. Bij onverwachte ontwikkelingen of (een vermoeden) van oneigenlijk gebruik van de Sleutelpas dient u de gemeente direct te informeren zodat in gezamenlijk overleg eventuele sancties worden genomen.

Ambtshalve toekenning

22. Inwoners met een gemeentelijke uitkering vanuit de Participatiewet, IOAW/IOAZ, Bbz of die gebruik maken van een minimaregeling waaruit blijkt dat zij een inkomen hebben tot 130% van het WSM ontvangen ambtshalve een Sleutelpas als zij bekend zijn bij de gemeente Leiden. Hiertoe wordt één keer per maand een lijst uitgedraaid met persoonsgegevens en aan u verstrekt met inachtneming van alle relevante wetgeving op het terrein van privacy en bescherming van persoonsgegevens. U richt uw werkprocessen, in afstemming met de gemeente Leiden, zodanig in dat de gemeente Leiden u de gegevens kan verstrekken en dat u Sleutelpas kan uitgeven.
23. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken in overleg gebruik van een FTP- of SFTP-server waarmee de gemeente periodiek, geautomatiseerd connectie mee kan maken voor beveiligde gegevensuitwisseling. **De minimale gegevens die uitgewisseld dienen te worden zijn de gegevens die nodig zijn voor de ambtshalve toekenning van de Sleutelpas. Dit betreft minimaal de gegevens zoals beschreven in eis 29.**
24. U bent bereid en in staat ervoor te zorgen dat de Sleutelpas binnen 2 weken na ontvangst van deze lijsten beschikbaar is voor deze inwoners.

Mandaatregeling/ Algemene wet bestuursrecht

25. U bent bereid gebruik te maken van een mandaat om door het desbetreffende college van burgemeester en wethouders besluiten te nemen in relatie tot de Sleutelpas.
26. Bezwaren tegen besluiten die u namens het college van burgemeester en wethouders heeft genomen, worden rechtstreeks ingediend bij de gemeente Leiden. Indien een aanvrager bezwaar maakt tegen een genomen besluit, bent u bereid en in staat de benodigde gevraagde gegevens binnen een week en het verweer binnen drie weken aan te leveren aan het college van burgemeester en wethouders.
27. Indien u niet binnen de wettelijke termijn een besluit neemt op een aanvraag en de aanvrager in dat verband recht heeft op een dwangsom, dan komt die dwangsom voor uw rekening. Indien het

college door uw toedoen (bijvoorbeeld een te late aanlevering van stukken) niet binnen de wettelijke termijn een besluit op de herbeoordeling kan nemen en de aanvrager in dat verband recht heeft op vergoeding van een dwangsom, komt ook die dwangsom voor uw rekening.

Passen

28. U garandeert dat de passen op een veilige manier kunnen worden gebruikt, in die zin dat er geen misbruik of onrechtmatig gebruik van wordt gemaakt of kan worden gemaakt.
29. De persoonsgegevens op de pas worden afgestemd met de opdrachtgever en voldoen aan de AVG. De pas moet minimaal gepersonaliseerd worden met voornaam, achternaam en geboortedatum en voorzien zijn van een pasnummer.
30. U biedt standaard een digitale pas aan, toegankelijk binnen het account van de Sleutelpashouder of de app. Indien noodzakelijk of op uitdrukkelijke aanvraag, wordt een fysieke pas uitgegeven, waarbij gebruik wordt gemaakt van recyclebaar materiaal.
31. U houdt rekening met duurzaamheidsaspecten door prioriteit te geven aan een digitale pas en alleen een fysieke pas uit te geven wanneer dit onvermijdelijk is.
32. Uw oplossing bevat een OPT-Out functie voor Sleutelpashouders die (eerder) kenbaar hebben gemaakt geen Sleutelpas meer te willen ontvangen. Minimaal tijdens het uitgifteproces wordt de (potentiële) Sleutelpashouder gewezen op de OPT-Out functie. Deze functie voorkomt het nogmaals versturen van Sleutelpassen naar burgers die deze niet op prijs stellen. De initiële Optout OPT-Out lijst wordt aangeleverd door opdrachtgever.

Jaarlijks her beoordelen

33. U zorgt ervoor dat de pashouders vanaf 1 juli 2025 gebruik kunnen maken van het Sleutelpasaanbod.
34. De volgende Sleutelpashouders ontvangen ambtshalve een toekenning. Bij deze pashouders vraagt u geen gegevens op.
 - a. Sleutelpashouders met een uitkering vanuit de Participatiewet.
 - b. Sleutelpashouders met een IOAW/IOAZ of Bbz- uitkering.
 - c. Sleutelpashouders die een AOW-uitkering ontvangen en van wie dit inkomen al eens gecontroleerd is door opdrachtnemer.
 - d. Sleutelpashouders die gebruik maken van een gemeentelijke minimaregeling en bij de gemeente Leiden als zodanig bekend zijn.
35. Het recht op deelname aan de Sleutelpas wordt jaarlijks door Opdrachtnemer gecontroleerd op de inkomenseis, waarbij indien nodig ook een vermogenstoets wordt uitgevoerd.
36. Per Sleutelpashouder geldt een lidmaatschapsduur van één (1) jaar vanaf het moment van aanschaf of (ambtshalve) toekenning.

3 EISEN VRAAG- EN KLACHTENAFHANDELING

Algemeen

- 37. U bent op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 09:00 uur en 17:00 uur) telefonisch en per mail bereikbaar voor alle doelgroepen onder de Sleutelpashouders en voor medewerkers van de gemeente Leiden.
- 38. U dient een gratis telefoonnummer beschikbaar te stellen voor pashouders.
- 39. Indien inwoners of pashouders vragen stellen of klachten hebben over de Sleutelpas en dit onder de aandacht brengen bij de gemeente via het Klant Contact Centrum (KCC) Leiden, worden zij doorgeleid naar de klantenservice van de inschrijver. Inschrijver maakt hierover duidelijke afspraken met het KCC.
- 40. U beschikt over gespecialiseerde medewerkers die getraind zijn in specifieke onderwerpen, zoals technische ondersteuning of informatie over aanbiedingen, maar ook in klantvriendelijkheid en probleemoplossing.

Vraagafhandeling

- 41. E-mails en schriftelijke vragen dienen binnen twee werkdagen beantwoord te worden.
- 42. U heeft een gedocumenteerde procedure voor de afhandeling van vragen, inclusief stappen voor ontvangst, registratie, behandeling en terugkoppeling. U onderscheidt hierbij ook duidelijke escalatiestappen voor complexe vragen.
- 43. U staat klanten te woord in het Nederlands en/of Engels en bent klantvriendelijk en servicegericht.
- 44. U reageert binnen 4 uur op vragen van Sleutelpashouders. De doorlooptijd van een geboden oplossing bedraagt maximaal 2 werkdagen.

Klachtafhandeling

- 45. U stemt in met toetsing van uw klachten- en privacyreglement door Opdrachtgever en voert wijzigingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit. Opdrachtgever zal alleen van de partijen met wie zij van plan is om een Overeenkomst te sluiten, vragen om haar zijn of haar klachten- en privacyreglement ter beoordeling toe te sturen.
- 46. U houdt een centraal klachtenregister bij via een geautomatiseerd systeem, waarin alle klachten worden gedocumenteerd met datum, aard en (altijd actuele) afhandelingsstatus.
- 47. U geeft binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging van de klacht. Een inhoudelijke reactie en afhandeling volgt binnen 7 werkdagen na ontvangstbevestiging.
- 48. U benoemt een vaste contactpersoon voor de communicatie met de klager. Deze persoon is verantwoordelijk voor de tijdige en correcte afhandeling van de klacht.
- 49. In de afhandeling van de klacht beschrijft u de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie.

4 FUNCTIONELE EISEN AAN DE WEBSITE

50. De publieke website is actueel en geschreven in duidelijke taal (taalniveau B1).
51. De website is “mobile first/responsief” opgebouwd.
52. De website bevat een statistiekentool met de volgende features:
 - a. Verkeersbronnen: Hoe gebruikers de site bereikten.
 - b. Paginabezoeken: Het aantal keren dat mensen specifieke pagina's bezoeken.
 - c. Sessieduur: De totale tijd die een bezoeker op de site doorbrengt.
 - d. Bounce-percentage: Bezoekers welke vertrokken zonder verdere interactie.
 - e. Conversiepercentage: Call to action op de website zoals het indienen van een formulier.
 - f. Unieke bezoeken: Alleen het eerste bezoek van een persoon.
 - g. Afsluitings-pagina's: De pagina's van waaruit bezoekers de website verlaten.

Gegevens waaronder IP-adressen en gebruiker(account) gegevens mogen binnen de 'statistieken' functie (dashboarding/rapportage) niet tot personen herleidbaar zijn. Dataopslag vanuit statistiekentool dient binnen de EER plaats te vinden.

53. De website voldoen aan de Telecommunicatiewet (Cookiewet).
54. De website bevat Web Formulieren voor in ieder geval het aanvraagproces.
55. U maakt gebruik van een domeinnaam waarin de naam “Sleutelpas” terugkomt. Indien de overeenkomst met u in de toekomst wordt ontbonden, blijft of wordt de gemeente Leiden eigenaar van de domeinnaam waarvan gebruik is gemaakt ten tijde van de overeenkomst.
56. De indiener van een webformulier krijgt een bevestigingsmail. Daarbij krijgt deze ook de mogelijkheid om aan te geven dat het invullen van het formulier een vergissing was en daarbij de mogelijkheid om de gegevens te laten verwijderen.
57. U zorgt ervoor dat het website beschikt over een chatbot functie en een zoekfunctie. De zoekfunctie ondersteunt: real-time zoeken; filters; automatisch aanvullen; en 'Fuzzy' zoekopdrachten (approximate string matching of vergelijkbaar). Zoekresultaten zijn accuraat en relevant. Indien de gebruiker van de chatbotfunctie of de zoekfunctie niet tot de gewenste resultaten komt, heeft gebruiker de mogelijkheid om met een medewerker van de opdrachtnemer in contact te komen.
58. Functionaliteit welke beschikbaar gesteld wordt aan burgers functioneert zonder beperking op alle door leveranciers ondersteunde versies van alle gangbare browsers zowel op desktop, tablet als telefoon.
59. U ontwikkelt een website waarop op een eenvoudige manier een overzicht kan worden getoond met aanbieders.
60. Uw website biedt een filter op woonplaats. In principe heeft de bezoeker de mogelijkheid om het volledige aanbod aan activiteiten en acties te raadplegen van het totaal aan deelnemende gemeenten, maar de bezoeker wordt in staat gesteld om ook specifiek het aanbod in de desbetreffende gemeente te raadplegen.
61. De website bevat een "mijn Sleutelpas omgeving".
62. U ontwikkelt een **Native** app met dezelfde mogelijkheden t.a.v. de Sleutelpas als de website. In ieder geval moet Sleutelpashouder kunnen beschikken over een digitale pas op basis van een wallet functie (of soortgelijke functie) met dezelfde mogelijkheden als de fysieke pas. De app moet voldoen aan, in ieder geval, de volgende eisen en richtlijnen:
 - Moet kunnen draaien op IOS en Android.

- De app dient visueel aantrekkelijk te zijn en intuïtief te gebruiken.
- Er moet een zoekfunctie voor het aanbod aanwezig zijn. Er moet gezocht kunnen worden op basis van tekst, maar ook op basis van een kaart waar de activiteiten op staan.
- De zoekfunctie moet een mogelijkheid tot filteren en sorteren omvatten.
- Per activiteiten of product wordt het volgende inzichtelijk gemaakt:
 - a. Wat de activiteit inhoudt.
 - b. Wat de voorwaarden zijn.
 - c. Het adres waarop je kan doorklikken naar een kaart en de mogelijkheid van een routebeschrijving.
 - d. Contactinformatie
- Er moet een mogelijkheid zijn voor het opslaan van favorieten.
- Er dient een mogelijkheid te zijn om naar een persoonlijke omgeving te gaan via een inlog, waar de volgende informatie en mogelijkheden tot handelen staan:
 - a. Informatie over aanvragen en verlenen en de mogelijkheden om daar ook gelijk actie op te ondernemen vanuit de app via, onder andere registratieformulieren.
 - b. Uitleg over hoe de pas werkt.
 - c. Veel gestelde vragen.
 - d. Contactmogelijkheden.
 - e. Pastegoeden (aantal gratis activiteiten) en de mogelijkheid om in de toekomst ook met een budget te werken.
 - f. Persoonlijke gegevens.

5 EISEN AANBIEDERS VAN SLEUTELPAS ACTIVITEITEN

63. Tijdens de implementatiefase stelt u samen met de gemeente Leiden een dynamisch werkafsprakenboek vast met daarin de overige algemene voorwaarden die gelden tussen aanbieder en opdrachtnemer.
64. Aanbieder moet in het bezit zijn van een KvK-nummer en moet **in principe** per 1 juli 2025 gevestigd zijn of een vestiging hebben in de gemeente Leiden **en omgeving**.
65. Aanbieder moet een activiteit aanbieden die aansluit op de doelstellingen van de Sleutelpas.
66. **Aanbieder is verantwoordelijk voor het verzorgen** van de VOG voor de medewerkers die de activiteiten aanbieden voor de doelgroepen 0-12 jaar en 12-18 jaar. **De opdrachtnemer dient daarnaast de VOG van deze medewerkers te controleren.**
67. U beoordeelt de aanmeldingen van aanbieders volgens nog nader, door de gemeente Leiden, vast te stellen criteria en indien van toepassing controleert u de aanwezigheid van een VOG en informeert de aanbieder binnen twee weken nadat de aanmelding is ingediend.
- ~~68. U verzorgt de financiële check door middel van een Know Your Customer check, conform Know Your Customer wetgeving, bij nieuwe aanbieders en bij veranderingen van huidige aanbieders.~~
69. Het kortingsaanbod staat vrij. Aanbieders en hun aanbod mogen echter niet in strijd zijn met Leidens beleid of wet- en regelgeving. Uw website heeft een overzicht van de aanbieders van het kortingsaanbod.
70. U doet structureel een check op onregelmatigheden. Bij vermoeden van misbruik/fraude door een aanbieder stelt u nader onderzoek in om vast te stellen dat het aanbod legitiem is. Bij twijfel schakelt u de gemeente Leiden in voor overleg.
71. Bij het vaststellen van onregelmatigheden volgt u het handhavingsprotocol en de partnervoorwaarden. Beiden worden gezamenlijk met de opdrachtgever opgesteld tijdens de implementatie.

72. U voert tenminste één keer per jaar een random onderzoek uit naar klanttevredenheid en het naleven van de uitvoeringsregels, bijvoorbeeld door het uitvoeren van een mystery guest onderzoek. Het onderzoek wordt altijd voorafgegaan door overleg en afstemming met de opdrachtgever.

Om te waarborgen dat het random onderzoek onafhankelijk en betrouwbaar is, dient het uitgevoerd te worden door een extern bureau dat voldoet aan professionele onderzoeksstandaarden. Bij random onderzoek wordt een willekeurige selectie gemaakt van 20 aanbieders. Voorafgaand aan het onderzoek vindt altijd overleg plaats met de opdrachtgever om de aanpak en de specifieke doelstellingen van het onderzoek vast te stellen.

73. De gemeente Leiden is te allen tijde bevoegd om aanbieders op te nemen in het aanbod, bepaalde gebruiksgoederen en/of aanbieders aan te wijzen dan wel uit te sluiten.
74. U zorgt ervoor dat de Sleutelpashouders met een hoeveelheid gratis activiteiten bij de keuze van een gratis activiteit op een eenvoudige manier een bevestiging van zijn keuze krijgt bij de betreffende aanbieder. Dit is de bevestiging om deel te nemen aan het gekozen aanbod/de gekozen activiteit. De vorm van deze bevestiging bepaalt u in overleg met de aanbieder. Tevens bouwt u een mogelijkheid in om te annuleren, waarbij u helder inzichtelijk maakt welke stappen daarvoor gezet moeten worden en wat hier de voorwaarden voor zijn.
75. U zorgt ervoor dat het voor de Sleutelpashouder duidelijk is wanneer aanbod eenmalig is en wanneer dat structureel is.
76. U ontwikkelt een systeem waarbij u duidelijk inzicht geeft in de rechten en plichten van de Sleutelpashouder, alsmede van de aanbieder.
77. Bij onrechtmatigheid door een Sleutelpasaanbieder blokkeert u deze aanbieder en onderzoekt de gevolgen van de onrechtmatigheid.
78. Bij fraude door een Sleutelpasaanbieder doet u (samen met de opdrachtgever) aangifte.

6 EISEN AAN HET AANBOD

79. Uw aanbod sluit aan bij de verschillende doelgroepen zoals genoemd in de Aanbestedingsleidraad.
80. U biedt een aanbod in de verschillende wijken in Leiden.
81. Met het oog op toekomstige plannen van de gemeente Leiden, biedt u de mogelijkheid dat de tegoeden op de Sleutelpassen van kinderen van Sleutelpas houders die jonger dan 18 jaar zijn (het Kindpakket) én tot het huishouden behoren, gecombineerd kunnen worden besteed. Dit noemen wij het gezinstegoed.
82. U biedt de mogelijkheid dat andere organisaties (voornamelijk stichtingen en fondsen die deelname aan school, sport en cultuur mogelijk maken) tegoeden aan de Sleutelpas kunnen toevoegen. Dit is alleen toegestaan na toestemming van opdrachtgever.
83. U zorgt voor een uitgebreid- en laagdrempelig aanbod en een kortingsaanbod voor Sleutelpashouders en speelt hierbij in op ontwikkelingen in de stad en deelnemende gemeenten. U hanteert hiervoor de streefgetallen die staan opgenomen in het in te vullen prijzenblad bij deze aanbesteding als de aantallen die u met de projectleider van de gemeente Leiden jaarlijks gaat afspreken. Ook zorgt u ervoor dat nieuwe initiatieven gemakkelijk in het aanbod kunnen worden opgenomen.

84. In overleg met gemeente Leiden en aanbieders bepaalt u wanneer het (kortings-)aanbod eenmalig is en dus maar één keer door de Sleutelpashouder mag worden ingezet.

Kortingsaanbod

85. Partijen die korting willen aanbieden aan de Sleutelpashouders kunnen zich laagdrempelig aanmelden op de website en worden opgenomen in het kortingsaanbod, na beoordeling en overleg tussen partijen, opdrachtgever en opdrachtnemer.
86. Voordat het kortingsaanbod wordt opgenomen op de website dient u een check te hebben gedaan of dit aanbod aansluit op de doelstellingen van de Sleutelpas. De opdrachtnemer is hier adviserend in en de opdrachtgever beslissend.

7 EISEN MET BETREKKING TOT DE REGIOGEMEENTEN

87. Regiogemeenten die later eventueel gaan aansluiten op de Sleutelpas volgen altijd het Leidse beleid. Het is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van de gemeente Leiden om afzonderlijke afspraken te maken over dienstverlening met betrekking tot de Sleutelpas.
88. Voor de later deelnemende gemeenten geldt dat zij zelf invulling kunnen geven aan de criteria voor de inkomens- en vermogenstoets.

8 EISEN AAN COMMUNICATIE

89. U ontwikkelt een campagnestijl die past bij het afzenderschap van de Sleutelpas. Hierbij zijn de gemeentelijke huisstijl afspraken leidend. De uitwerking van alle communicatiemiddelen en bijbehorende boodschap wordt nog nader besproken en ingevuld met desbetreffende communicatieafdelingen. Opdrachtnemer is hier in principe zelf verantwoordelijk voor, maar afstemming en vindt altijd plaats met de communicatieafdeling van de opdrachtgever.
90. Alle communicatie dient op B1-niveau te zijn.
91. Naast de website worden communicatiemiddelen ingezet voor Sleutelpashouders die geen toegang hebben tot internet of niet-digitaal vaardig zijn.
92. U werkt samen met aanbieders en samenwerkingspartners zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad.
93. Alle aanbieders worden in ieder geval via de website en app gepresenteerd en hun aanbod wordt bekendgemaakt.
94. U zorgt er voor de website en de app wat toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn waarbij zorgt voor een inrichting die in overeenstemming is met de WCAG-normen.

9 EISEN AAN RAPPORTAGE, OVERLEG EN COMMUNICATIE

95. U bent bereid voorafgaand aan en tijdens de uitvoering van de overeenkomst nadere werkafspraken met opdrachtgever en de gemeente Leiden te maken en hierover overleg te voeren.
96. U stemt in met periodiek overleg met de gemeente Leiden over de kwaliteit van de dienstverlening. Dit is minimaal één keer per kwartaal.

97. U heeft één aanspreekpunt voor de gemeente Leiden die als accounthouder op de hoogte is van de gehele Sleutelpas dienstverlening.
98. Eén keer per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen uw centrale contactpersoon (accountmanager) en de projectleider van de gemeente Leiden (en eventueel contractmanagers van deelnemende regiogemeenten die op een later moment aanhaken bij de Sleutelpas). In ieder geval vindt er een evaluatiegesprek plaats 3 maanden voor de einddatum van de overeenkomst dan wel de Nadere Overeenkomst.
99. Opdrachtnemer zal relevante wijzigingen per direct schriftelijk (digitaal) doorgeven aan Opdrachtgever. Het gaat hier in elk geval om zaken zoals;
- Wijziging contactpersoon.
 - Wijziging inzet onderaannemer(s).
 - Wijzigingen in het bestuur/ KvK (aangepast KvK uittreksel aanleveren).
 - Fusieplannen.
 - Bedreigingen continuïteit (financieel, personeelskrapte, etc.).
100. U zorgt ervoor dat eens per kwartaal al dan niet per deelnemende gemeente tenminste de volgende managementinformatie voor opdrachtgever beschikbaar is:
- Totaal aantal Sleutelpashouders en huishoudens (gesplitst in doelgroep en van ambtshalve toekenning of niet).
 - Aantal pashouders dat budget geheel, meer dan de helft, minder dan de helft of niet heeft gebruikt.
 - Per doelgroep de stand van zaken voor wat betreft het gebruik in euro's en percentage (gesplitst in categorieën).

Deze informatie dient niet te herleiden zijn naar individuele Sleutelpashouders.

Verder uitgewerkt willen we de volgende informatie opgenomen zien in de managementrapportage:

- Aantal Sleutelpashouders:
 - Per leeftijdscategorie.
 - Eventueel extra tegoed.
 - Eventueel extra regeling.
 - Onderscheid ambtshalve of niet.
- Aantal afgewezen aanvragen.
- Aantal ontvangen vragen, de aard ervan en de status van de afhandeling.
- Aantal klachten en de status van de afhandeling van klachten.
- Aantal transacties op de pas (verdeeld over dezelfde categorieën).
- Uniek pasgebruik.
- Aantal gratis activiteiten beschikbaar.
- Aantal bestede gratis activiteiten.
- Bedrag/transactie.
- Uitputtingspercentage.
- Pasgebruik.
- Uniek pasgebruik.
- Besteding per soort partner.
- Aandeel besteding per soort partner.
- Performance meting website (kliksnelheid en beschikbaarheid).
- Standaard rapportage ITIL voor incidenten, problemen en changes.

Bovenstaand willen we graag maandelijks terugzien en over de gehele Sleutelpasjaar/periode. Indien mogelijk willen we graag de mogelijkheid hebben om in de toekomst het volgende in te zien:

- Postcodegebied van de Sleutelpashouder.
- Postcodegebied van de besteding van het tegoed.

- Aantal nieuw toegevoegde partners.

101. U beschikt te allen tijde over een overzicht van deelnemende aanbieders inclusief het aantal pashouders dat gebruik maakt van het aanbod uitgesplitst naar kind en volwassene.
102. De dienstverlener stelt een portaal beschikbaar waarop hiervoor geautoriseerde medewerkers (minimaal voor 10 medewerkers) van de gemeente te allen tijde een actuele lijst met actieve pashouders kan ophalen. De export kan minimaal via Excel-format.
103. U ontwikkelt met de gemeente Leiden acquisitiestrategieën (inclusief targets) met het oog op uitbreiding van de aanbieders en het aanbod en legt dit jaarlijks vast in een plan.
104. U verklaart zich bereid om de uitvoering van de overeenkomst regelmatig te evalueren en constructief mee te denken en mee te werken aan eventuele gewenste aanpassingen van de dienstverlening.
105. U speelt in op trends en staat open voor het ontwikkelen en/of organiseren van nieuwe producten. Hierbij staat de gemeente Leiden ook open voor ideeën vanuit de opdrachtnemer. De gemeente Leiden betreft de opdrachtnemer bij ontwikkelingen, zodat partijen hierin gezamenlijk optrekken.
106. De gemeente Leiden is bezig met de optimalisatie van de werkprocessen. U dient aan de uitvoering van hiervan volledig medewerking te verlenen.

10 DIVERSITEIT & INCLUSIE

107. U staat voor een diverse en inclusieve samenleving en bedrijfsleven waarin iedereen wordt behandeld en beoordeeld op wat ze kunnen en niet op wie ze zijn, van wie ze houden, waar ze vandaan komen of wat ze geloven.

11 JURIDISCHE EISEN

108. Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
109. Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
110. Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
111. U realiseert zich dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente Leiden als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

12 COMMERCIËLE EISEN

Facturatie en betaling uitvoeringskosten en de uitbetaling aan de aanbieder

112. U bent verantwoordelijk voor de controle op rechtmatigheid en volledigheid van de declaraties van de aanbieders.
113. U zorgt ervoor dat alle declaraties van de aanbieders m.b.t. de voorgaande pasperiode uiterlijk 3 weken na afloop van de pasperiode zijn ingediend. **Indien declaraties automatisch worden verwerkt via de pasoplossing, dient de inschrijver in een toelichting bij EIS 113 aan te geven hoe aan deze eis wordt voldaan.**
- Toelichting Inschrijver:**
-
114. U voorziet de jaarlijkse eindafrekening (kalenderjaar) van de programmakosten van een goedkeurende controleverklaring. De accountant dient in zijn controleverklaring een oordeel uit te spreken. De eisen aan de afrekening zijn in het door opdrachtgever te verstrekken controleprotocol in de implementatiefase opgenomen. De kosten voor de controleverklaring komen voor rekening van de opdrachtnemer.
115. U bent zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat u (financieel) verantwoordelijk bent voor eventuele verkeerde c.q. onterechte declaraties.
116. Indien de gemeente Leiden de juistheid van de declaratie, dan wel een onderdeel daarvan betwist, treden de partijen in overleg teneinde de ontstane situatie op te lossen. De gemeente Leiden is te allen tijde gerechtigd de door de wederpartij verzonden facturen door een door de gemeente Leiden aan te wijzen accountant, als bedoeld in artikel 393, eerste lid, van Boek 2 van Burgerlijk Wetboek, op inhoudelijke juistheid te laten controleren.
117. De wederpartij verleent de betrokken accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de gemeente Leiden, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van de wederpartij komen.
118. De gemeente Leiden is gerechtigd de betaling van een factuur of een deel daarvan, waarover tussen de partijen geen overeenstemming bestaat, op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid maakt de gemeente Leiden uitsluitend gebruik, indien er redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de desbetreffende factuur.
119. De gemeente Leiden blijft eigenaar van de data.
120. Bij (vroegtijdige) beëindiging van de van toepassing zijnde overeenkomst werkt u te allen tijde mee met de gemeente Leiden om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. U dient tijdig de gevraagde gegevens en documenten voor de nieuwe leverancier beschikbaar te stellen.

120a. De kosten voor onderdeel 7 (Aanvullende marketing en communicatie conform het marketing- en communicatieplan van de Inschrijver) en onderdeel 8 (Vraag-, klacht- en bezwaarafhandeling), zoals vermeld in het Prijzenblad, mogen vanaf het vijfde jaar van de operationele fase niet hoger zijn dan de kosten die de Inschrijver hiervoor in rekening brengt in het vierde jaar van de operationele fase, tenzij anders overeengekomen.

13 EISEN AAN HET ICT SYSTEEM EN DIENSTVERLENING

121. Potentiële sleutelpashouders die in aanmerking kunnen komen voor een gratis pas dienen dit te kunnen doen aan de hand van een datadeler-app (bijvoorbeeld de Ockto of een soortgelijke app), waarbij zij, via DIGID, in staat zijn om de relevante gegevens uit overheidsregistraties te verzamelen en te delen met opdrachtnemer. Het betreft de gegevens die nodig zijn om een inkomens- en vermogenstoets uit te kunnen voeren.
122. De “Mijn” omgeving van de Sleutelpas is niet gekoppeld aan DigiD. Dit om de toegang voor minder digi-vaardige burgers laagdrempelig te houden. “Gevoelige Persoonsgegevens” dienen daarom niet getoond te worden in de “Mijn” Sleutelpas omgeving. **Onder Gevoelige Persoonsgegevens dient de inschrijver te lezen Bijzondere Persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).**
123. SSO/MFA. Uw Oplossing moet Single Sign-On (SSO) ondersteunen via Microsoft Entra ID, zodat gemeentelijke medewerkers kunnen inloggen met hun bestaande accounts. Multi-Factor Authenticatie (MFA) moet volledig worden ondersteund om de beveiliging van het inlogproces te waarborgen. De applicatie moet compatibel zijn met SAML, OAuth 2.0 en OpenID Connect om veilige authenticatie en autorisatie te garanderen. Leverancier dient documentatie aan te leveren voor de configuratie van deze protocollen en MFA-instellingen.
124. Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de GEMMA gegevens - en uitwisselingsstandaarden die voor de Oplossing relevant zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de Opdrachtnemer verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of Gemmaonline. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
125. Uw inschrijving bevat een beschrijving van het systeem op hoofdlijnen waaronder de opzet en functionaliteit van het deel van de website dat gericht is op Sleutelpashouders.
126. ICT Prestatie ondersteunt de van toepassing zijnde standaarden uit de lijsten "pas toe of leg uit" en "aanbevolen standaarden" zoals gepubliceerd door het Forum standaardisatie.
127. De ICT Prestatie voldoet **bij oplevering** aan de richtlijnen (WCAG 2.1 **niveau B**, EN301549) met betrekking tot DIGI toegankelijk conform; forum standaardisatie. **Gedurende het eerste jaar na oplevering is Opdrachtnemer verplicht de toegankelijkheid van de ICT-prestatie verder door te ontwikkelen naar WCAG 2.1 niveau AA. De AA-status dient te worden aangetoond door middel van een audit, die volledig door Opdrachtnemer wordt bekostigd.**

Indien de WCAG 2.1 AA status niet binnen de overeengekomen dan wel verlengde termijn zijn nagekomen, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een onmiddellijke opeisbare boete verschuldigd. Deze bedraagt 1% van de totale dan wel maximale prijs die met de Overeenkomst is gemoeid voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt (tot een maximum van 10% daarvan). Als nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in zijn geheel verschuldigd.

Wij stellen als eis dat de Opdrachtnemer ten minste voldoet aan de gemeentelijke standaard voor digitale toegankelijkheid, zoals vastgelegd in de richtlijnen van de WCAG.

128. Bij versturen van e-mails vanuit de Oplossing is beveiliging van e-mailverzending ingeregeld volgens de SPF-, DKIM- en DMARC-standaarden om de authenticiteit en integriteit van e-mailverkeer te waarborgen.

129. Het gebruik van remote display en/of digitale workspace software om een externe applicatie te benaderen is niet toegestaan.
130. Voor het functioneren van de SAAS-applicatie op het client device en/of in de webbrowser zijn geen verdere instellingen en/of installaties op het client device en/of in de browser benodigd.
131. De database van de SaaS-applicatie slaat gegevens versleuteld op.
132. Koppelingen van de aangeboden oplossing met andere applicaties (binnen of buiten de infrastructuur van de gemeente Leiden en/of landelijke voorzieningen) verlopen altijd via een component van de gemeentelijke integratievoorziening. De gemeentelijke integratievoorziening bestaat uit een API Gateway component in de cloud en een on-premise Enterprise Servicebus.
133. Uw systeem voorziet in de mogelijkheid om te koppelen met het Datawarehouse van Gemeente Leiden, waarmee het mogelijk is om dagelijks een kopie van de data op te vragen.
134. Bij de implementatie wordt de volgende opsomming (niet limitatieve) data (uit het huidige systeem) in ieder geval door de leverancier gemigreerd naar de nieuwe applicatie: OPT-Out lijst, lijst met huidige Sleutelpas gerechtigden waaronder AOW'ers, (kortings)aanboden huidige Sleutelpas Partners.
135. Inschrijver verplicht zich (bijv. bij contract einde) om alle gegevens uit het systeem aan de gemeente te leveren op een door de gemeente te bepalen wijze in een algemeen geaccepteerd formaat, indien de gemeente hier op enig moment om vraagt.

14 INFORMATIEBEVEILIGING & BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

Informatiebeveiliging

136. Uw SaaS-applicatie maakt gebruik van HTTPS een FQDN en TLS 1.2 of hoger en moet geconfigureerd zijn conform de recente adviezen, richtlijnen en verdere overwegingen van het NCSC waarbij er gebruik gemaakt dient te worden van "GOEDE" -instellingen, met uitzondering van daar waar er geen "GOEDE" -instelling beschikbaar is, dient een "VOLDOENDE" -instelling toegepast te worden.
137. Uw systeem voldoet aan de recentste ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het NSCS, zie ook <https://www.ncsc.nl>
138. U conformeert zich aan de beveiligingsadviezen, (waaronder standaarden en guide's zoals) gepubliceerd door The Open Web Application Security Project (OWASP) community en de diverse ICT-beveiligingsrichtlijnen van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC).
139. Het systeem is beschermd tegen misbruik en oneigenlijk gebruik. Bijvoorbeeld door inzet van een anti-DDOS oplossing, (Web Application) Firewalling of Web Application Gateway, (Reverse) Proxy, (Micro)netwerksegmentering, DNS Beveiliging.
140. Op het systeem is back-up en restore van toepassing. RTO/RPO conform minimeisen zoals verwoord in de baseline informatiebeveiliging overheid (BIO).
141. Gedurende de looptijd van het contract informeert u de gemeente over het beveiligingsbeleid, de status van de beveiligingsmaatregelen en de acties die de gemeente uit hoofde van veiligheid moet nemen. Onderdeel van de status van de beveiligingsmaatregelen is hierbij het aangeven in hoeverre wordt voldaan aan de laatst vastgestelde standaard waarbij alsnog niet aan de betreffende standaard wordt voldaan wordt aangegeven op welke termijn hier wel sprake van is.

142. U levert jaarlijks een penetratietestrapport aan waaruit blijkt dat de geboden oplossing veilig is, of er issues zijn gevonden en hoe deze opgelost zijn (of gepland staan te worden).
143. De gemeente behoudt zich het recht voor om zelf een penetratietest op uw oplossing te laten uitvoeren, waarbij bij het moment van uitvoering in overleg plaatsvindt.
144. Leverancier onderhoud beleid en procedures rondom beveiligingsincidenten. Leverancier zal de Gemeente onmiddellijk op de hoogte stellen nadat men zich bewust is geworden van gegevensverlies, diefstal of (ongeoorloofde) openbaarmaking van gegevens die afkomstig zijn van Gemeente. Deze bepaling geldt ook voor gegevens van Gemeente die verwerkt zijn door haar Subverwerkers waarvan Leverancier op de hoogte gesteld wordt.
145. Leverancier houdt jaarlijks pentest welke is uitgevoerd door een externe, derde partij op de gehele applicatie. Bij voorkeur is de externe leverancier op gebied van pen-testen gecertificeerd. Bijvoorbeeld doordat deze in bezit is van het CCV-keurmerk Pentesten of soortgelijke certificering. Op verzoek van de Gemeente geeft leverancier (vertrouwd) inzage in de pent-test resultaten en hoe leverancier opvolging geeft aan mogelijke bevindingen.
146. Logging en monitoring. Applicaties behoren faciliteiten te bieden voor logging en monitoring om ongeoorloofde en/of onjuiste activiteiten van medewerkers en storingen binnen de applicatie tijdig te detecteren en vast te leggen.
147. Te beschermen (persoon)gegevens worden veilig opgeslagen in databases of bestanden, waarbij zeer gevoelige gegevens worden versleuteld. Opslag vindt alleen plaats als noodzakelijk.
148. Beperkt toegang tot informatie. Gebruikers kunnen alleen die informatie met specifiek belang inzien en verwerken die ze nodig hebben voor de uitoefening van hun taak.
149. Malware protectie. Ter bescherming tegen malware behoren beheersmaatregelen voor preventie, detectie en herstel te worden geïmplementeerd, in combinatie met het stimuleren van een passend bewustzijn van gebruikers.
150. Logbestanden van informatiebeveiligingsgebeurtenissen in netwerken, behoren te worden gemaakt en bewaard en regelmatig te worden beoordeeld (op de ernst van de risico's).

Extra beveiligingseisen op basis van BIV-Classificatie

151. Uw systeem voorziet in Role Based Access Control.
152. Uw systeem voorziet in 'Data In Transit' en 'Data At Rest' encryptie, voor zowel gestructureerd als niet-gestructureerde data (bestanden en databases).
153. Uw systeem of uw organisatie borgt het life-cycle management van certificaten/cryptosleutels waarbij de 'sleutel/key' beschermd is.
154. Het netwerk waarbinnen uw systeem draait is gesegmenteerd. Er zijn diverse aanvullende maatregelen getroffen zodat Gemeenten (of ander klanten) niet elkaars data kunnen inzien.
155. Op al uw systemen is anti-malware bescherming van toepassing.
156. Uw systemen zijn voorzien van "hardening".
157. Patch-management is toegepast binnen uw gehele IT infrastructuur.
158. Uw systeem voorziet in logging op applicatie fouten, systeem fouten en beveiliging.
159. Uw systeem voorziet in logging met traceerbaarheid naar natuurlijk persoon.

- 160. Uw systeem voorziet in Logging op inzage en mutaties.
- 161. Uw systeem of organisatie analyseren performance en resource gebruik.
- 162. Uw systeem genereert meldingen bij het overschrijden van drempelwaarden (met oog op performance).
- 163. Uw systeem of organisatie analyseert periodieke logging.
- 164. Uw systeem of organisatie bevat monitoring op 'reguliere' dreigingen, inbreuk op beveiliging.
- 165. Uw systeem of organisatie bevat monitoring en alerting op specifieke misuse-cases.
- 166. Uw organisatie heeft een proces in plaats bij het uitvoeren van wijzigingen (change) inclusief roll-back plan.

Bescherming van persoonsgegevens

- 167. De applicatie biedt de mogelijkheid om betrokkenen hun rechten uit de AVG uit te laten oefenen. Dat wil zeggen dat persoonsgegevens makkelijk vindbaar zijn en dat persoonsgegevens gecorrigeerd, verwijderd of overgedragen kunnen worden.
- 168. Informatieverstrekking aan betrokkene met applicaties. Om de gegevens te mogen verwerken wordt de betrokkene, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, geïnformeerd betreffende welke verwerking (van de persoonsgegevens) plaatsvindt en krijgt deze betrokkene een waarschuwing bij het verkrijgen van toegang tot bijzondere persoonsgegevens.
- 169. Toegang op taakniveau met applicaties. Het verlenen van toegang tot persoonsgegevens wordt beperkt op basis van duidelijke en afgebakende taken en het doel en de verstrekte toegang is toetsbaar. Dit is verwerkt in een autorisatiematrix.
- 170. Logging en monitoring. De verwerking behoort op verwerkers/persoonsniveau te loggen, zodat direct of periodiek kan worden beoordeeld welke persoonsgegevens de medewerker heeft opgevraagd, ingezien en aangepast.
- 171. Dataminimalisatie binnen applicaties. De organisatie behoort een proces te hebben ingericht, waarbinnen een analyse wordt gemaakt en aantoonbaar is dat het verzamelen van de persoonsgegevens rechtmatig en noodzakelijk is en het ontwerp getoetst wordt aan het uitgangspunt dataminimalisatie, de juiste wijze van opslag en het hanteren van de bewaartermijn.
- 172. Generalisaties binnen applicaties. De applicatie behoort, indien de functionele eisen aan de applicatie van de opdrachtgever dit toelaten, gegeneraliseerde gegevens te gebruiken.
- 173. Persoonsgegevens worden enkel verwerkt als daarvoor een verwerkingsdoel is. Persoonsgegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt als waar zij oorspronkelijk voor zijn verzameld, tenzij beide doelen verenigbaar zijn.
- 174. Verbergen binnen applicaties. Een applicatie, en iedere Functie binnen deze applicatie, heeft een duidelijk omschreven verwerkingsdoel, zodat bij iedere doorgifte, verwerking door de applicatie en verwerking binnen een functie alleen de daarvoor noodzakelijke persoonsgegevens worden doorgegeven of zijn in te zien, waarbij de andere persoonsgegevens verborgen blijven door het toepassen van versleuteling van de opslagvoorzieningen, de transportpaden en de middleware. Het implementatiemodel is getoetst.
- 175. Doelbinding op rolniveau. De organisatie behoort verwerkers gescheiden en beperkt toegang te verlenen tot persoonsgegevens, op basis van uit te voeren activiteiten die binnen een specifieke

- rol worden uitgevoerd en in te trekken, indien de activiteiten, noodzaak of vastgestelde doelbinding niet meer geldt voor deze persoon of rol; de verstrekte toegang is toetsbaar.
176. Toegang tot fysieke omgevingen. De organisatie behoort fysieke beveiliging van omgevingen waar persoonsgegevens worden verwerkt, op passende wijze ingericht te hebben, zodat enkel medewerkers met noodzakelijk belang toegang hebben tot en zich bevinden in deze omgevingen; de toegang wordt geregistreerd.
177. Opdrachtnemer verstrekt in beginsel geen persoonsgegevens aan derden, tenzij daar uitdrukkelijke toestemming voor is gegeven door Opdrachtgever of als de persoonsgegevens op basis van een wettelijke verplichting moeten worden verstrekt.
178. In het kader van een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens sluiten Partijen een overeenkomst. Daarbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de standaarden van de VNG.
179. U zult de persoonsgegevens geheimhouden en alle nodige maatregelen treffen om geheimhouding van de persoonsgegevens te verzekeren; U zult de verplichting tot het voldoen aan de geldende privacy regelgeving en de geheimhouding tevens opleggen aan alle personen die voor haar werkzaam zijn en door hen ingeschakelde derden die toegang krijgen tot de persoonsgegevens.
180. U zorgt ervoor dat u uitsluitend die persoonsgegevens verstrekt die opdrachtgever op grond van de geldende wetgeving mag ontvangen.
181. U zult in overeenstemming met de AVG technische en organisatorische maatregelen treffen en zo nodig aanpassen om een op het risico afgestemde beveiliging van de Persoonsgegevens te waarborgen.
182. In geval van een datalek waarbij persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst worden verwerkt verloren zijn gegaan of waartoe onbevoegde toegang hebben kunnen krijgen zullen partijen elkaar zo snel mogelijk maar niet langer dan 24 uur informeren en in overleg treden over de aanpak en afhandeling van het incident. De aanpak zal geschieden met inachtneming van de op dat moment geldende regelgeving met betrekking tot Datalekken en de meldplicht datalekken;
183. Partijen zullen ieder voor zich betrokkenen informeren over de verwerkingen van hun persoonsgegevens, in ieder geval conform artikel 13 en 14 AVG, waarbij partijen betrokkenen tevens zullen informeren over de onderlinge uitwisseling van de persoonsgegevens.
184. U overlegt bij definitieve gunning van de opdracht aan Opdrachtgever uw klachten- en privacyreglement dat voldoet aan de kaders in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
185. Persoonsgegevens van (inactieve) Sleutelpashouders dan wel Sleutelpashouders welke geen actieve Sleutelpas meer bezetten worden geanonimiseerd of gepseudonimiseerd zodat deze gegevens niet meer herleidbaar zijn tot personen, maar nog wel meetellen in statistieken.
186. Uw organisatie geeft invulling aan de functie Privacy Officer en Functionaris Gegevensbescherming. Al dan niet uitbesteed of extern ingevuld. Deze rollen mogen niet belegd zijn bij dezelfde persoon. De Functionaris Gegevensbescherming dient aangemeld te zijn bij de Autoriteit Persoonsgegevens en in bezit zijn van een FG-Nummer.
187. Uw organisatie heeft bewaartermijnen vastgesteld voor de opgeslagen persoonsgegevens en zorgt ervoor dat persoonsgegevens tijdig worden vernietigd.

188. Uw organisatie werkt mee aan het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment indien dat nodig is.
189. Uw organisatie test de applicatie zoveel mogelijk met fictieve of anonieme data. Productiedata wordt in beginsel niet gebruikt.
190. Uw organisatie verwerkt geen persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Indien u andere partijen inschakelt verwerken zij ook enkel gegevens binnen de EER.

15 ARCHIVERING

191. Bestaande zorgdragers (aparte gemeenten) moeten kunnen uittreden (alle archiefbescheiden en metadata in onderlinge samenhang moeten kunnen worden geëxporteerd en verwijderd). Het moet dus mogelijk zijn dat een individuele gemeente beschikking kan krijgen over haar eigen dossiers.
192. Het moet mogelijk zijn aan archiefbescheiden en metadata in onderlinge samenhang een bewaartermijn toe te kennen, aan de hand waarvan vernietiging of overbrenging kan plaats hebben.
193. In het systeem is het mogelijk om archiefbescheiden en metadata in onderlinge samenhang op een rechtmatige manier te vernietigen. Na de vernietiging mogen de brondocumenten en de bijbehorende metadata niet meer in het systeem voorkomen.
194. Het is mogelijk om eenvoudig (en automatisch) vernietiging, filteren, overbrenging, selectie (toekennen van bewaartermijnen) en dergelijke uit te voeren (conform wet- en regelgeving).

Licht toe hoe of laat zien hoe de bewaartermijn wordt toegekend en vervolgens hoe vernietiging en de vernietigingslijst tot stand komen. Indien koppelingen tussen archiefbescheiden bestaan, uitleggen hoe de applicatie hier mee omgaat (bijv. verwijdering bestand met relatie ander bestand).

Toelichting Inschrijver:



195. Archiefbestanddelen worden opgeslagen in valideerbare en volledig gedocumenteerde bestandsformaten, die voldoen aan een open standaard, tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden verwacht.

16 SLA EISEN

196. Als er updates, upgrades en changes, plaatsvinden die een downtime betreffen waarbij koppelingen met systemen van de gemeente Leiden (als die er zijn) geraakt worden deze aanpassingen altijd buiten kantooruren EN in overleg met de gemeente moeten plaatsvinden.
197. Dat updates, upgrades, changes minimaal 2 weken van tevoren worden aangekondigd bij de gemeente Leiden.

198. Dat er een escalatie en communicatie matrix bekend is met namen en telefoonnummers binnen en buiten kantooruren.
199. Dat het verstrekken van releasenotes op gebruikersniveau de aanpassingen, verbeteringen voor de gebruikers beschrijft.
200. Dat er regulier overleg is op operationeel niveau (min. 1 x per maand) en regulier tactisch overleg om deze zaken te borgen.
201. Performance website. De website reageert direct en vloeiend zonder wachttijd voor gebruikers. Voor de gebruiker is een kliksnelheid tot reactie van de website bij gewoon gebruik (zonder rapportages) ligt op maximaal 0,2 seconden.
202. Beschikbaarheid van de website ligt op 98% van de afgesproken openstellingstijd.