

BIJLAGE 1 – Programma van Eisen (PvE) Nieuwegein Stadspas

Deze bijlage bevat het Programma van Eisen voor de uitvoering en dienstverlening van de Nieuwegein Stadspas. In het PvE is dit opgenomen als de Oplossing.

Deze bijlage zal na gunning tevens dienen als basis voor een Service Level Agreement (SLA). Deze SLA moet na gunning door Inschrijver opgesteld worden en goedgekeurd door Aanbestedende Dienst (AD). De SLA zal vervolgens onderdeel uitmaken van de overeenkomst.

Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met het onderstaande Programma van Eisen.

Wij zijn op zoek naar een stadspas aanbieder die ons technisch en innovatief ondersteund met de uitvoering van de Nieuwegein Stadspas.

Iedereen doet mee in Nieuwegein, ook mensen met een laag inkomen of geldproblemen. Sinds 2016 wordt de Nieuwegein Stadspas gebruikt om participatie in sport en cultuur voor deze doelgroep te bevorderen. De Stadspas is bestemd voor Nieuwegeinse huishoudens met een inkomen dat niet hoger is dan 125 procent van de toepasselijke bijstandsnorm.

Met de Stadspas krijgen inwoners korting op sportieve -, culturele - en ontmoetingsactiviteiten in onze stad. Er staat geen budget op de Stadspas: we spreken met alle aanbieders apart de kortingen af per activiteit of abonnement. Er wordt onderscheid gemaakt tussen abonnementen en acties. Per jaar kan er maximaal 1 seizoensabonnement met korting worden afgesloten. Aan acties kunnen pashouders onbeperkt met korting deelnemen, bijvoorbeeld workshops, evenementen of cursussen. Ook kan iedereen een gratis bibliotheekabonnement afsluiten en zijn zwemlessen voor kinderen gratis, ongeacht of ze al een seizoensabonnement hebben lopen.

De aanvraag en toekenning van de Stadspas wordt uitgevoerd door Werk- en Inkomen Lekstroom (WIL). Zij behandelen alle inwonersvragen en voeren de klantgegevens in het systeem. De algehele coördinatie van de Stadspas en het contact met aanbieders wordt door de gemeente uitgevoerd. De gemeente voert alle aanbieders en acties in, in het passysteem. Er is ook een Stadspaspanel met inwoners die meedenken over de Stadspas. In de uitvraag van de Stadspas willen we een digitale inkomenstoets toevoegen zodat WIL niet meer handmatig de toekenning moet uitvoeren.

Gemeente Nieuwegein zoekt een servicegerichte en innovatieve stadspas aanbieder voor het passysteem, de webterminal waarin aanbieders declareren, de website en het drukken en verzenden van de fysieke passen. De opdracht vertegenwoordigt jaarlijks een waarde van ca €45.000,-. Momenteel zijn er ongeveer 5.600 gebruikers van de stadspas.

1. Eisen ten aanzien van Informatievoorziening en systeem

a) Algemeen informatievoorziening en systeem

AG01	E	De informatieverwerking bij de Inschrijver is dossiergericht.
AG02	E	De Inschrijver kent Stadspashouders een uniek nummer toe, dat niet herleidbaar is naar BSN.
AG03	E	De volgende gegevens zijn minimaal beschikbaar op dossierniveau: a. N.A.W.-gegevens/ BSN; b. Stadspasnummer; c. Gezinssamenstelling; d. Gebruik van de Stadspas. e. Geslacht f. Leeftijd g. Woonwijk I postcode h. emailadres Er moet een gebruiksvriendelijk dashboard komen waarin de bovenstaande zaken zichtbaar moeten zijn.
AG04	E	Op alle onderdelen van de aanbidding zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT, versie 2020) van toepassing. Overige voorwaarden worden van de hand gewezen.
AG05	E	Er wordt gebruik gemaakt van de domeinnaam www.nieuwegein-stadspas.nl
AG06	E	Alle teksten op de gebruikersschermen zijn in het Nederlands, met een Vertaalmodule (google translate functie), een voorleesfunctie en het vergroten van de tekst.
AG07	E	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor het dagelijks inlezen van Stadspas rechthebbenden door middel van, te automatiseren, bulk- en handmatige in-/opvoer op basis van Excel/CSV bestanden.
AG08	E	Alle handelingen benodigd in het proces van verstrekking tot beheer van de Stadspas worden gefaciliteerd door de Oplossing. Zo ook de verwerking van de resultaten van de financiële toets.

b) Functionele eisen

FE01	E	Op de website en in de digitale app van de Stadspas staat een overzicht van het totale aanbod van Aanbieders.
FE02	E	Op de website en/of in de app van de Stadspas staat informatie over de werking van de pas (voor wie is de pas, wat kan je er mee doen en hoe werkt het). De huidige website moet volledig qua inhoud worden overgezet.

FE03	E	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot integratie met andere gemeentelijke voorzieningen en met andere onderdelen van het armoede- en minimabeleid.
FE04	E	Alle functionele door een gebruiker toe te voegen wijzigingen die worden ingevoerd in de website en app zijn direct zichtbaar zonder dat de leverancier hier een actie voor hoeft uit te voeren. Bijv. Het toevoegen van een voucher of actie.

c) Management- en Stuurinformatie

MS01	E	De Oplossing biedt geïntegreerde rapportagemogelijkheden. Standaardrapportages zijn hierin beschikbaar.
------	---	---

d) Technische eisen

TE01	E	De Oplossing is een SaaS-dienst.
TE02	E	De Oplossing is voorzien van een web gebaseerde gebruikersinterface waarmee alle functionaliteit ter beschikking wordt gesteld.
TE03	E	De Oplossing ondersteunt (geforceerd) TLS, DNSSEC, SPF/DKIM/DMARC, DANE en STARTTLS voor mailcommunicatie (Intentieverklaring Veilige E-mail Coalitie forum-standaardisatie.nl).
TE04	W	De Inschrijver ondersteunt de NTA7516 voor veilige e-mailcommunicatie.
TE05	E	Het is mogelijk voor Opdrachtgever om zelf in te kunnen loggen op de website, en het declaratieportaal om hierin aanpassingen te kunnen doorvoeren. Het gaat hier om toegang tot het CMS van de website en het dashboard voor aanbieders en het declaratiesysteem.

e) Authenticatie en autorisatie

AA01	E	Het is mogelijk autorisaties in te richten op personen en groepen.
AA02	E	Het is mogelijk de gebruikersauthenticatie te laten verlopen via ADFS van de Opdrachtgever (indien TT9 niet mogelijk is).

g) Gebruikersvriendelijkheid

G01	E	De Oplossing beschermt gebruikers tegen het maken van fouten (invoervalidaties, rekenregels, etc.).
G02	E	De Oplossing voldoet aan de Europese standaard EN 301549 voor digitale toegankelijkheid.
G03	E	De Oplossing ondersteunt de Nederlandse lokale omstandigheden (taal, karakterset, symbolen, wetgeving) en wordt daarop ook aangepast als onderdeel van het periodiek onderhoud.

G04	E	De Oplossing is responsive. Alle functionaliteiten die bestemd zijn voor eindgebruikers zijn te benaderen/gebruiken door middel van een webbrowser op zowel desktop, laptop, tablet, telefoon als andere mobiele apparaten. De schermen passen zich aan het gebruikte device aan.
G05	E	De Oplossing laat geen overbodige informatie & velden zien in de UI van de gebruiker. Dit sluit aan op het principe van dataminimalisatie.

h) Betrouwbaarheid

B01	E	De Oplossing bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om in geval van een onderbreking of bij een fout, de direct betrokken gegevens te herstellen en het in de gewenste staat terug te brengen.
B02	E	De Oplossing is 24/7 beschikbaar.
B03	E	De Oplossing heeft een beschikbaarheid van ten minste 98% per maand.
B04	E	De Inschrijver heeft de data-replicatie, back-up-, restore- en recoveryprocedures van haar dienstverlening dermate ingericht dat deze voldoet aan een Recovery Time Objective (RTO) van maximaal 24 uur en een Recovery Point Objective (RPO) van maximaal 8 uur ter waarborging van de bedrijfscontinuïteit.
B05	E	De Inschrijver en haar toeleveranciers verklaren dat zij, bij een eventueel faillissement van de Inschrijver of andere reden waardoor continuïteit niet gewaarborgd kan worden, bereid zijn om tegen, tussen Inschrijver en toeleverancier overeengekomen vergoeding, te blijven leveren voor de duur van tenminste 12 maanden.
B06	E	De Inschrijver zal de Opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen indien haar financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit of de continuïteit van de uitvoering van de Oplossing in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk te goeder trouw de consequenties voor de uitvoering van de Oplossing en de mogelijke oplossingen bespreken om de continuïteit van de Oplossing te waarborgen.
B07	E	De Inschrijver stelt een gescheiden Test-/Acceptatie- en Productieomgeving beschikbaar.
B08	E	De Inschrijver biedt de mogelijkheid om vragen/incidenten zowel telefonisch, als per mail als per ticket/meldingen systeem te melden en te volgen.

i) Informatiebeveiliging & privacy

BI01	E	De Oplossing bevat maatregelen en functionaliteiten om ervoor te zorgen dat gegevens alleen toegankelijk zijn voor diegenen die geautoriseerd zijn.
BI02	E	De Oplossing bevat maatregelen en functionaliteiten om ervoor te zorgen dat ongeautoriseerde toegang tot of aanpassing van de software of gegevens wordt verhinderd.
BI03	E	De Oplossing bevat adequate maatregelen en functionaliteiten, conform aanwijzing logging van de IBD (zgn. audittrail en logfunctionaliteit).
BI04	E	De Oplossing bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarmee de Opdrachtgever kan voldoen aan zijn AVG-plichten. Bijvoorbeeld: functionaliteiten om invulling te geven aan de "rechten van betrokkenen".
BI05	E	De Inschrijver neemt afdoende maatregelen om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarmee de Opdrachtgever kan voldoen aan zijn AVG-plichten.
BI06	E	De Inschrijver hanteert bij de ontwikkeling van de Oplossing de principes 'privacy by design' en 'privacy by default'.
BI07	E	De Inschrijver voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (strategisch, tactisch en operationeel) en past deze zodanig toe dat de Opdrachtnemer aan haar wettelijke verantwoordingsplicht kan voldoen. Waar noodzakelijk vanuit wettelijke verplichtingen worden rapportageverzoeken van Opdrachtgever tijdig beantwoord.
BI08	E	De Inschrijver verzamelt geen telemetrische / diagnostische gebruikersgegevens, tenzij wederzijds nader overeengekomen.
BI09	E	De Oplossing stelt geen eisen aan wijzigingen in de SPF-records van de Opdrachtgever.

j) Beveiligbaarheid: gegevens

BG01	E	De Inschrijver slaat gegevens op binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
BG02	E	De Inschrijver geeft geen gegevens door aan andere landen.
BG03	E	De Opdrachtgever is en blijft eigenaar van alle gegevens die in de Oplossing in opdracht worden verwerkt.

k) Onderhoud

O01	E	De Inschrijver beheert en onderhoudt de koppelingen conform de technische standaard en veiligheidsregels behorende tot koppelingsspecificaties.
O02	E	De Inschrijver doet een voorstel voor een SLA, waarin tenminste het dienstenniveau vanuit de GIBIT is opgenomen.
O03	E	De Inschrijver ontwikkelt de Oplossing door vanuit de VNG Common Ground principes waarin data en applicatie van elkaar gescheiden zijn en data ontsloten en gebruikt wordt via API's conform landelijke afspraken.

l) Overdraagbaarheid

O01	E	De Oplossing moet gebruikt kunnen worden met behulp van gangbare browsers (Edge, Firefox, Chrome, Safari). Van deze browsers dienen minimaal versies N en N-1 ondersteund te worden.
O02	E	De Opdrachtgever en Inschrijver stellen als onderdeel van de acceptatie een exitscenario op.
O03	E	Een exit-plan is onderdeel van het implementatieplan en wordt zonder bijkomende kosten uitgevoerd.

2. Dienstverlening**a) Pashouder - Aanvragen**

PA01	E	Inschrijver werkt samen met de uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen Lekstroom (WIL) om de stadspassen toe te kennen en uit te geven.
------	---	--

b) Pashouder Klachten

PK01	E	De Inschrijver handelt klachten af via een vaste klachtenprocedure.
------	---	---

c) Aanbieders declareren

AD01	E	De Inschrijver zorgt ervoor dat Aanbieders binnen het Stadspas-programma via een website en/of app toegang hebben tot de persoonlijke webterminal. Hierin kunnen ze declaraties indienen, hun actieve aanbod bekijken en zien ze een overzicht van hun ingediende declaraties.
------	---	--

d) Aanbieders Programma

AP01	E	De Inschrijver maakt het mogelijk om (armoede) en (inkomens)regelingen toe te kunnen voegen aan de pas. Bijvoorbeeld een regeling zoals stichting Leergeld.
AP02	W	De Inschrijver heeft een toepassing om met de Nieuwegein Stadspas korting te kunnen aanbieden op het Openbaar Vervoer.

e) Implementatie

IM01	E	De Inschrijver garandeert met de uitvoering/implementatie van de Opdracht uiterlijk per mei 2023 te kunnen starten, waarbij de website en het programma van de Stadspas per 1 juli 2023 operationeel moeten zijn.
------	---	---

f) Uitvoering - Fysieke passen

Aan iedere pashouder wordt een fysieke pas verstrekt. De pas dient aan de volgende eisen te voldoen.

UF01	E	De Inschrijver levert een fysieke Stadspas met een uniek nummer en een QRcode, barcode of chip.
UF02	E	De Inschrijver levert een Stadspas met gegevens waarmee een Aanbieder een inwoner kan identificeren (NAAM en GEBOORTEDATUM) en geen andere gegevens dan door partijen is overeengekomen.
UF03	E	De Inschrijver garandeert dat via de fysieke Stadspas geen gegevens zijn uit te lezen anders dan door partijen overeengekomen.
UF04	E	Indien de Inschrijver een derde partij inschakelt voor het drukken van de Stadspassen, dient Inschrijver een verwerkersovereenkomst voor de verwerking van persoonsgegevens af te sluiten met de derde partij. Een kopie van deze verwerkersovereenkomst wordt bij de overeenkomst toegevoegd.
UF05	E	De Inschrijver verzorgt de verzending van de Stadspassen en bijbehorende informatie naar de inwoners. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de huisstijl van de gemeente Nieuwegein.
UF06	E	De Inschrijver zorgt ervoor dat er op elk moment verschillende tegoeden voor verschillende activiteiten en gebruikersgroepen op de Stadspassen kunnen worden gezet en dat er restricties toegepast kunnen worden op het gebruik van bepaalde actiegroepen.
UF07	E	De inwoner ontvangt de Stadspas na aanvraag en blijft dezelfde Stadspas houden. Er wordt niet jaarlijks een nieuwe Stadspas verstrekt.

UF08	E	Bij verlies, beschadiging of diefstal etc. wordt op verzoek van de inwoner de oude Stadspas geblokkeerd. Een nieuwe Stadspas wordt pas verstrekt indien de oude Stadspas is geblokkeerd. Inschrijver zorgt ervoor dat alle gegevens van de oude Stadspas worden overgezet/gekoppeld aan de nieuwe Stadspas.
UF09	E	De Inschrijver blokkeert de Stadspas binnen twee werkdagen in het systeem na ontvangst van een lijst met inwoners die geen recht meer hebben op de Stadspas.

h) Uitvoering Rapportages

UR01	E	De Oplossing genereert rapportages per gemeente waarin staat opgenomen <u>per</u> leeftijdscategorie, per regeling en per periode: • %passen in gebruik t.o.v. aantal verstrekte passen; • Gemiddeld besteed tegoed; • Totaal besteed tegoed van alle passen per leeftijdscategorie/regeling • Gemiddeld aantal uitgevoerde activiteiten per pas per leeftijdscategorie/regeling • Overzicht van uitgevoerde activiteiten • Declaraties per Aanbieder (aantal en in bedrag)
UR02	E	Deze informatie moet gedurende de gehele contractduur beschikbaar blijven.
UR03	E	De Inschrijver zorgt ervoor dat de gemeente Nieuwegein aan het eind van de contractperiode de gegevens uit het systeem kan halen. De persoonsgegevens moeten daarna worden verwijderd uit de systemen van Inschrijver.

i) Uitvoering Klantenservice

UK01	E	De Inschrijver zorgt voor een klantenservice die gratis per telefoon en per mail goed bereikbaar is op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur. Bij deze klantenservice kunnen aanbieders terecht met al hun (technische) vragen over de Oplossing. De stadspas coördinator heeft een apart nummer waarom de klantenservice bereikbaar is.
UK02	E	De Inschrijver heeft een helpdesk: deze neemt meldingen aan én handelt zelf meldingen af.

j) Financieel

FI01	E	De opgegeven prijzen voor implementatie en uitvoering zijn all-in prijzen, dat betekent dat hierin alle kosten zijn opgenomen, zoals bijvoorbeeld (maar niet uitputtend): uitvoering, reis- en verblijfkosten, overhead, nazorg.
------	---	--

FI02	E	De Inschrijver factureert de implementatiekosten binnen drie weken na Acceptatie van de implementatie door AD.
------	---	--

k) Algemeen dienstverlening

AL01	E	De voertaal van het project is Nederlands. Voor zover relevant voor diens werkzaamheden dient de projectleider de Nederlandse taal in voldoende mate te beheersen.
AL02	E	De Inschrijver gaat ermee akkoord dat gemeente Nieuwegein geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal Stadspassen.
AL03	E	Het Stadspas-jaar loopt van 1 juli tot en met 30 juni van het volgend jaar. Alle rechthebbende inwoners kunnen gebruik maken van de Stadspas tot het einde van het lopende kalenderjaar.
AL04	E	De Stadspas kan gedurende het gehele jaar worden aangevraagd.
AL05	E	De Inschrijver stelt de producten voortvloeiend uit Opdracht van gemeente Nieuwegein in generlei vorm aan derden beschikbaar zonder toestemming van gemeente Nieuwegein.