2025

Bijlage 1 Programma van Eisen

PurmerendPas

Dinsdag 29 april 2025– versie 1.1

Inhoud

1 Algemeen 3

1.1 Inleiding 3

2 Programma van eisen 4

2.1 Privacy (voor verwerkers) 4

2.2 Functioneel beheer 5

2.2.1 Algemeen 5

2.2.2 Specifiek 5

2.2.3 Configuratiemogelijkheden 6

2.2.4 Rapportages 6

2.2.5 Koppelingen 7

2.3 Digitale en fysieke pas 8

2.4 Tegoeden 8

2.5 Systeem 9

2.5.1 Algemeen 9

2.5.2 Portalen 9

2.6 Aanvraagportaal 10

2.7 Pashouderportaal 10

2.8 Aanbiedersportaal 11

2.9 Financieel proces 12

2.9.1 Uitvoerende werkzaamheden 12

2.10 Aanbodmanagement 12

2.11 Marketing en communicatie 13

3 Doorontwikkeling Stadsbrede Pas 14

3.1 Verkoopproces 14

3.2 Maatschappelijk partnerportaal 15

4 Contractmanagement 15

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Deze bijlage bevat het Programma van Eisen (PvE) voor het stadspassysteem om de PurmerendPas technisch en operationeel te ondersteunen. De structuur van het onderliggende document is naast opgenomen algemene en technische eisen, gebaseerd op de verschillende gebruikers van het systeem, te weten pashouder, aanbieder, maatschappelijke partner en gemeentelijke medewerker. Tevens is het PvE opgesteld op basis van de ambitie om het uitvoeringsinstrument PurmerendPas door te ontwikkelen naar een stadsbrede pas ten behoeve van meerdere producten, diensten en doelgroepen in samenwerking met het maatschappelijk middenveld en leverancier.

Door inschrijving is leverancier onvoorwaardelijk akkoord gegaan met alle gestelde eisen en voorwaarden zoals opgenomen in het PvE. Het is de verantwoordelijkheid van de leverancier om te waarborgen dat aan deze eisen blijvend wordt voldaan, zodat continuïteit en kwaliteit gegarandeerd zijn.

2 Programma van eisen

2.1 Privacy (voor verwerkers)

Nr.	Omschrijving eis
1	Leverancier zal de persoonsgegevens die door opdrachtgever zijn verstrekt, uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verzameld/verstrekt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
2	Waar mogelijk wordt als testdata gebruik gemaakt van kunstmatig gegenereerde persoonsgegevens of fictieve data, wanneer op basis van de resultaten van een risicoanalyse gebruik gemaakt wordt van persoonsgegevens, worden passende maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens genomen.
3	Leverancier heeft maatregelen getroffen die voorkomen dat de uitval van een dienst, of dit nu een eigen dienst is of van een derde is, leidt tot een datalek of andere gevolgen voor betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, en heeft een procedure om de werking van de maatregel te evalueren.
4	Leverancier heeft een proces ingericht inzake (potentiële) datalekken en meldt deze binnen 24 uur na ontdekking aan Opdrachtgever.
5	Opdrachtgever en Leverancier leggen de verwerkersrelatie, in de zin van de AVG vast in een verwerkersovereenkomst conform het model van de VNG inzake de verwerking van persoonsgegevens. Zie bijlage Model verwerkingsovereenkomst.
6	Bij het gebruik van diensten van onderaannemers zijn er toonbare verwerkersovereenkomsten afgesloten conform de AVG die minimaal dezelfde eisen stellen aan de gegevensverwerking als de verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier.
7	Het systeem biedt de mogelijkheid m.b.t. de uitvoering van rechten van betrokkenen (recht op inzage, correctie, verwijdering en beperking van persoonsgegevens) dit te faciliteren.
8	Leverancier werkt na gunning mee aan een Dataprotection Impact Assessment (DPIA) en is bereid om eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen.
9	Bij beëindiging van de overeenkomst of op verzoek van de opdrachtgever worden alle gegevens naar keuze van en na overleg met de opdrachtgever teruggegeven en/of vernietigd/gewist.
10	Leverancier verplicht zich om alle verstrekte persoonsgegevens van de opdrachtgever uitsluitend te gebruiken voor de uitvoering van de overeengekomen diensten en mag deze gegevens niet zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever aan derden verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht is. In geval van een wettelijke verplichting, zal leverancier de opdrachtgever onverwijld informeren over de gevraagde gegevensverstrekking.

2.2 Functioneel beheer

2.2.1 Algemeen

Nr.	Omschrijving eis
1	De gebruikersinterface moet alle voorkomende diakrieten uit tekenset UTF-8 correct kunnen tonen en afdrukken. Ook op alle koppelvlakken wordt het gebruik van diakrieten ondersteund. Bij (iedere) zoekfunctie in het systeem moeten de diakrieten en hoofdletters worden genegeerd. Daarmee wordt bedoeld dat bij het zoeken met of zonder diakrieten en/of hoofdletters, de gegevens worden gevonden en getoond met de juiste diakrieten en hoofdletters (dus de fictieve naam "LàCreté" wordt gevonden bij zoeken met op zowel "LàCreté" als "LaCrete" als "lacrete").
2	De helpfunctie dient gevuld te zijn bij levering en wordt door leverancier onderhouden bij updates.
3	Een functioneel beheerder van de gemeente kan een gebruiker en gebruikers info selecteren vanuit een (gebruikers)-lijst.
4	Een functioneel beheerder van de gemeente kan: a. een gebruiker activeren/deactiveren b. aan een gebruiker één of meerdere gebruiker-rol(len) registreren en wijzigen ~~c. aan een gebruiker één of meerdere gebruiker-documenten, raadplegen, registreren en wijzigen.~~ (Subonderdeel vervallen n.a.v. Nota van inlichtingen 1)
5	Een functioneel beheerder van de gemeente kan voor een gekoppelde actieve maatschappelijke organisatie gebruikers aanmaken, incl. rol en rechten toewijzen.
6	De oplossing schaalt mee met de afmetingen van een scherm, zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
7	De oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en ander mobiele apparaten via aangepaste interface of responsive design.

2.2.2 Specifiek

Nr.	Omschrijving eis
8	Een pashouder dient standaard een digitale pas te verkrijgen i.c.m. een activatiemethode om een account te activeren, waarmee de digitale pas direct beschikbaar is.
9	Een pashouder moet de mogelijkheid hebben om een fysieke pas aan te vragen (optioneel tegen betaling).
10	Een geregistreerde pashouder kan gezocht worden op minimaal; Naam, Straatnaam, Postcode, Plaats, Geboortedatum en/of pasnummer.
11	Een Backoffice medewerker kan een pas (de)activeren.
12	Een pashouder kan een pas die is gedeactiveerd door een backoffice medewerker niet zelf reactiveren. Dit kan een pashouder alleen uitvoeren in het pashouderportaal/App indien de pashouder deze zelf heeft geblokkeerd.
13	Het systeem zorgt ervoor dat het (de)blokkeren van een pas realtime wordt verwerkt, zodat de pas direct (niet) gebruikt kan worden.

2.2.3 Configuratiemogelijkheden

Nr.	Omschrijving eis
14	Het systeem biedt de mogelijkheden om een gebruiker als standaard- ondertekenaar in te geven t.b.v. de contracten door een functioneel beheerder van de leverancier.
15	Het systeem biedt de mogelijkheden om het aantal dagen te registreren waarna er een reminder uitgaat betreffende contracten die naar de aanbieder gestuurd zijn en waarop de aanbieder nog niet gereageerd heeft door een functioneel beheerder van de leverancier.
16	Het systeem biedt de mogelijkheden om het aantal dagen te registreren waarna het aanbod automatisch geaccordeerd wordt waarop de aanbieder nog niet gereageerd heeft door een functioneel beheerder van de leverancier.
17	Een functioneel beheerder van de gemeente kan de teksten, titels voor het indienen van aanbodvoorstellen raadplegen, registreren, wijzigen en verwijderen.
18	Een functioneel beheerder van de gemeente kan de tekst voor de samenwerkingsvoorwaarden raadplegen, registreren, wijzigen en verwijderen.
19	Een functioneel beheerder van de gemeente kan een bestand uploaden via een bladerfunctie.
20	Een functioneel beheerder van de leverancier kan teksten t.b.v. look & feel m.b.t. aanbieder/derden account raadplegen, registreren, wijzigen en verwijderen.
21	Een functioneel beheerder van de leverancier kan de look & feel van het indienen van aanbod door een aanbieder registreren en wijzigen.
22	Een aanbodmanager kan teksten en afbeeldingen t.b.v. de look & feel raadplegen, registreren, wijzigen en verwijderen.
23	De oplossing kan zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluit op de website van de gemeente Purmerend.

2.2.4 Rapportages

Nr.	Omschrijving eis
24	Leverancier levert maandelijks een rapportage aan met daarin aangegeven alle voorgekomen incidenten, de reactietijd en de oplostijd of levert 24/7 toegang door middel van een dashboard.
25	Leverancier richt het systeem zodanig in dat Opdrachtgever real time door middel van een dashboard de volgende informatie kan raadplegen en/of downloaden: a. Uitnutting per tegoed b. Declaraties per aanbieder c. Transacties per aanbieder en pashouder d. Mutaties Passen e. Inzage uitnutting per pashouder/groep pashouders *(valt onder doorontwikkeling eisen)*
26	Een functioneel beheerder van de gemeente kan een overzicht opvragen van: a. alle verkochte passen per verkooppunt op verkooppunt (optioneel) en datum vanaf en tot en met. Groepering en totalisering per verkooppunt. b. van verwijderde verkopen van passen op datum vanaf en tot en met c. het totaal aantal verkochte passen op datum vanaf en tot en met *(valt onder doorontwikkeling eisen)*

27	Een functioneel beheerder van de gemeente kan een verkoopoverzicht per verkooppunt generen t.b.v. doorbelasting/facturering op datum vanaf en tot en met. Groepering en totalisering per verkooppunt. *(valt onder doorontwikkeling eisen)*
28	Een functioneel beheerder van de gemeente kan een overzicht opvragen die het aantal verkochte passen per verkooppunt vergelijkt met die van het jaar ervoor over dezelfde periode (optioneel) en datum vanaf en tot en met. Totalisering per verkooppunt. *(valt onder doorontwikkeling eisen)*
29	Een functioneel beheerder van de gemeente kan een overzicht met de gegevens van de verkooppunten opvragen. *(valt onder doorontwikkeling eisen)*
30	Een functioneel beheerder van de gemeente kan een overzicht met de verkopen van de verkooppunten opvragen voor alle verkopen of alleen voor correcties of alleen voor het gefactureerde. *(valt onder doorontwikkeling eisen)*
31	Een functioneel beheerder van de gemeente kan een overzicht van het gebruik opvragen op aanbod, aanbieder en op datum vanaf en tot en met. De aanbod en/of aanbieder kan geselecteerd worden uit een lijst door een functioneel beheerder.
32	Een functioneel beheerder van de gemeente kan een overzicht van het gebruiksaantal per pas opvragen op pasperiode. De pasperiode kan geselecteerd worden uit een lijst door een functioneel beheerder.
33	Een functioneel beheerder van de gemeente kan een overzicht van het gebruiksaantal per pas opvragen op aanbod, aanbieder en op datum vanaf en tot en met. Het aanbod en/of aanbieder kan geselecteerd worden uit een lijst door een functioneel beheerder van de gemeente.
34	Een functioneel beheerder van de gemeente kan een overzicht van het gebruik per pas opvragen op aanbod, aanbieder en op datum vanaf en tot en met.
35	Een functioneel beheerder van de gemeente kan een overzicht van het gebruik van de regeling(en) opvragen op datum vanaf en tot en met.
36	Een functioneel beheerder van de gemeente kan de uit te betalen / uit betaalde verzilverde tegoeden opvragen op tegoed, aanbieder (retailer) en datum vanaf en tot en met. Groepering en totalisering per aanbieder, tegoed.
37	Een functioneel beheerder van de gemeente kan de uitnutting van een tegoed op peildatum opvragen op tegoed en peildatum.
38	Een functioneel beheerder van de gemeente kan een overzicht opvragen van de uitval van verzilverde tegoeden per tegoed op datum vanaf en tot en met.
39	Leverancier dient opgeslagen data (excl. aanbodgegevens) uit het stadspassysteem te kunnen leveren d.m.v. een koppeling of het ter beschikking stellen van een Datawarehouse.

2.2.5 Koppelingen

Nr.	Omschrijving eis
40	Het systeem is gekoppeld met de BRP en haalt de BRP gegevens van klanten die nog niet in het systeem aanwezig zijn automatisch op zodra deze nieuw worden opgenomen in het systeem.
41	Het systeem "volgt" de BRP met behulp van een volgindicatie Bij overname van

	gegevens uit de BRP en ontvolgt deze persoon in de BRP automatisch zodra de geldigheidsduur van de pas is verstreken.
42	Er dient een koppeling te zijn met het BRP, zodat het opvoeren en/of toevoegen van gezinsleden snel kan worden uitgevoerd.

2.3 Digitale en fysieke pas

Nr.	Omschrijving eis
1	De digitale pas wordt beschikbaar gesteld in de App.
2	De QR code van de digitale pas is zodanig beveiligd dat screenshot kopie niet mogelijk is of bruikbaar is.
3	Elke pas heeft een uniek pasnummer.
4	Pasnummers worden at random gegeneerd bij het produceren van een reeks passen, waarmee oplopende pasnummers worden voorkomen.
5	Door middel van de pas kunnen verschillende tegoeden voor verschillende soorten activiteiten worden besteed.
6	Het systeem biedt standaard 'bekende' redenen zoals defect, verloren, gestolen t.b.v. registratie bij verstrekken duplicaatpas of een functioneel beheerder van de leverancier kan een reden-duplicaat zelf raadplegen, registreren, wijzigen, verwijderen en selecteren vanuit de redenlijst.
7	Bij het registreren van een aanvraag van een duplicaatpas dient het systeem de geregistreerde redenen te tonen (zie voorgaande eis), waarbij de aanvrager of medewerker een verplichte keuze dient te maken.
8	Bij het uitgeven van een duplicaat worden automatisch: a. alle gegevens van de eerdere pas overgenomen b. de bestaande saldi overgenomen c. de originele pas definitief geblokkeerd.
9	Inschrijver gebruikt het ontwerp van de pas welke door de gemeente wordt aangeleverd.
10	De gemeente kiest ervoor om de gehele productie van de fysieke pas i.c.m. brief e.d. te laten uitvoeren bij Werkom. Hiervoor dient leverancier de benodigde data te kunnen aanleveren w.o. gegevens pashouder en pasnummer.

2.4 Tegoeden

Nr.	Omschrijving eis
1	Te besteden tegoeden, indien vereist zoals t.a.v. regelingen, moeten kunnen worden geoormerkt, zodat de tegoeden alléén kunnen worden besteed aan van te voren afgesproken producten, diensten en/of aanbieders.
2	Elk tegoed kan op basis van vooraf vast te leggen criteria (automatisch) gekoppeld worden aan een pashouder die voldoet aan de gestelde criteria.
3	Een tegoed kan tussentijds opgehoogd worden op individueel (pashouder) en/of collectief niveau (doelgroep).
4	De verwerking van het gebruik van de tegoeden zijn altijd realtime en worden als zodanig altijd o.b.v. actuele status getoond in pashouderportaal en/of App.
5	Een pashouder kan meerdere tegoeden op zijn/haar pas ontvangen en gebruiken.
6	Bij 1 aanbieder moet het mogelijk zijn om meerdere tegoeden te kunnen gebruiken.
7	Tegoeden dienen in één keer of deels te kunnen worden gebruikt.

8	Indien er meerdere tegoeden bij een en dezelfde aanbieder voor 1 aankoop kunnen worden gebruikt, dan wordt per tegoed een transactie uitgevoerd.
9	Restant tegoeden moeten kunnen worden gebruikt als deelbetaling.
10	Gezinstegoed; specifieke tegoeden moeten binnen een gezin (uitsluitend van kind naar kind en/of van ouder naar kind én niet van kind naar ouder) gestapeld kunnen worden in gebruik.

2.5 Systeem

2.5.1 Algemeen

Nr.	Omschrijving eis
1	Het systeem registreert automatisch één hoofdpashouder (gezinshoofd) in het geval van meerdere gezinsleden op één adres (hoofdklant is standaard de oudste op hetzelfde adres.)
2	Het aangeboden systeem bezit de volgende portals voor: a. pashouders, b. aanbieders, c. maatschappelijke organisaties d. gemeente. Per gebruikersgroep moeten verschillende autorisatie en authenticatie mogelijk zijn.
3	Op de Pas website moet beschikbaar zijn: a. overzicht van het aanbod b. mogelijkheid tot nieuwe aanmeldingen van pashouders en aanbieder c. algemene informatie w.o. 'veelgestelde vragen'. d. toegang tot de portalen als genoemd in voorgaande eis
4	Het systeem biedt de mogelijkheid om meerdere tegoeden in te richten, te wijzigen en te beheren t.b.v. diverse (leeftijds- en doel-) groepen met verschillende kenmerken m.b.t. toewijzen en bestedingsmogelijkheden.
5	Er moet op elk gewenst moment extra tegoed via de (alle, individuele of bepaalde groepen) Pas beschikbaar kunnen worden gesteld.
6	De inrichting/voorwaarden moeten op elk gewenst moment gemakkelijk en binnen een nader te overeengekomen periode gewijzigd kunnen worden.
7	Leverancier (de)blokkeert per direct op verzoek van Opdrachtgever een Pas. Of Opdrachtgever kan dit zelf.
8	Het systeem biedt een importmogelijkheid t.b.v. het jaarwerk waarbij nieuwe rechthebbenden worden geïmporteerd en waarbij het systeem zelf deze groep opsplitst in drie groepen: a. personen die al een pas hebben en die komend jaar weer recht hebben op een pas (krijgen brief automatisch verlengen); b. personen die al een pas hebben waarvan het recht op de pas niet kon worden vastgesteld (krijgen brief handmatig verlengen, inkomenstoets); c. personen die nog geen pas hebben maar die komend jaar wel recht op een pas hebben.

2.5.2 Portalen

Nr.	Omschrijving eis
INFO	Het systeem dient voor elke soort gebruiker een portaal te bieden met specifieke rechten en eigenschappen. Zie ook onder hoofdstuk m.b.t. doorontwikkeling.

2.6 Aanvraagportaal

Nr.	Omschrijving eis
1	Het portaal voor het kunnen aanvragen van 1 of meerdere regelingen/regelingen die gekoppeld zijn aan de PurmerendPas. Hierin wordt voorzien in eenvoudige en duidelijke informatie m.b.t. de regelingen als ook toelichting op het aanvraagproces.
2	Een aanvrager (= inwoner gemeente Purmerend) kan de regeling(en) via de openbare website PurmerendPas.nl aanvragen, waarbij zijn/haar gegevens zelf kunnen worden ingevoerd. De aanvrager kan de gegevens aanvullen (w.o. email) voor iedere persoon binnen het gezin waarvoor men een of meerdere regelingen aanvraagt.
3	Een aanvrager kan de regeling(en) via de openbare website PurmerendPas.nl aanvragen door gebruik te maken van Digid, waarbij de persoonsgegevens direct worden ingevuld.
4	Een aanvrager kan i.c.m. voorgaande eis gebruikmaken van het digitaal ophalen van benodigde gegevens uit erkende databronnen en kan indien nodig bestanden uploaden.
5	Het systeem is in staat inkomenscategorieën te registreren. Dit ten behoeve van inwoners, die in een doelgroep vallen, die gebruik kunnen maken van 1 of meerdere regelingen van gemeente en/of maatschappelijke organisatie.
6	Een backoffice medewerker: a. kan de aanvraag beoordelen met positief of negatieve uitkomst b. kan aanvullende-gegevens registeren tijdens de behandeling c. kan aanvullende-gegevens wijzigen van een persoon d. kan de aanvrager verzoeken tot leveren aanvullende gegevens
7	Het systeem registreert de aanvraag, status en beoordeling.
8	Het systeem voegt regeling(en) automatisch toe aan pas o.b.v. goedkeuring i.c.m. de vooraf ingestelde criteria van elke regeling.
9	Het systeem registreert automatisch één hoofdpashouder (gezinshoofd) in het geval van meerdere personen op één adres.
10	Een backoffice medewerker kan de hoofdpashouder (gezinshoofd) wijzigen.
11	Inschrijver voorziet in een mogelijkheid om de fysieke aanvraag o.b.v. een formulier d.m.v. een scanmogelijkheid te uploaden in het systeem, zodat deze op dezelfde digitale methode kan worden afgehandeld door beoordelaar.

2.7 Pashouderportaal

Nr.	Omschrijving eis
1	Een pashouder kan een account registreren via een persoonlijke omgeving, incl. activeren account en/of pas.
2	Een pashouder moet in een persoonlijke omgeving inzicht hebben in; a. Digitale pas t.b.v. gebruik b. Persoonsgegevens, c. Pas- en tegoed gebruik d. Passen kunnen (de)blokkeren e. Vervangende passen kunnen bestellen (tegen betaling)
3	Het portaal voor een pashouder bevat de volgende aanvullende onderdelen: a. Mogelijkheid tot aanvraag voor andersoortige regelingen b. Mogelijkheid tot toestemming geven van delen van data met derde partijen

4	De hoofdpashouder moet in het pashouderportaal inzicht hebben in persoons- en pasgegevens van de andere gezinsleden op hetzelfde adres als ook de functionaliteiten genoemd onder voorgaand nummer.
5	Indien het account & pas(sen) gebaseerd zijn op verkregen persoonsgegevens afkomstig vanuit het gemeentelijke systeem, dan is het niet mogelijk om betreffende persoonsgegevens te kunnen wijzigen in het portaal.
6	Een pashouder kan in het pashouderportaal registreren of hij/zij mailingen wil ontvangen en/of aanbiedingen en acties in zijn/haar pasomgeving/account wil zien d.m.v. een opt-in proces.
7	In het pashouderportaal moet zichtbaar kunnen worden gemaakt welke andere indirecte regelingen en/of andersoortige aanvragen binnen de gemeente mogelijk zijn, incl. directe koppeling naar het aanvraagportaal of link naar (extern) aanvraagproces.
8	Een functioneel beheerder van de gemeente kan het pashouder-account wijzigen, behoudens de BRP gegevens.
9	Ten aanzien van deblokkeren van een pas kan een pashouder dit alleen doen in het portaal indien de blokkering ook door de pashouder zelf is uitgevoerd. Indien dit door een backoffice medewerker is uitgevoerd dan moet dit niet mogelijk zijn.

2.8 Aanbiedersportaal

Nr.	Omschrijving eis
1	Een aanbieder kan zich via het systeem aanmelden als aanbieder.
2	In het registratieproces dient de aanvragende aanbieder naast invullen van verplichte velden minimaal de volgende acties uit te kunnen voeren; a. Akkoord geven op de samenwerkingsvoorwaarden, incl. mogelijkheid tot downloaden van deze voorwaarden; b. Keuze kunnen maken t.a.v. paslees apparatuur indien er sprake is van meerdere mogelijkheden
3	Aanbieder kan in het portaal de eigen gegevens inzien m.b.t. : a. Inzage en beheer tot eigen persoons- en organisatiegegevens; b. Inzage in transacties welke bij haar/zijn organisatie hebben plaatsgevonden; c. Inzage in (uit)betalingen m.b.t. de transacties; d. Mogelijkheid tot indienen aanbod, incl. content als tekst en afbeelding(en); e. Rapportage mogelijkheden t.b.v. eigen administratie.
4	Aanbieder kan in het portaal nooit de gegevens inzien m.b.t. : a. Inzage in pashouder persoons-, tegoeden & gebruik gegevens; b. Inzage in transacties bij andere aanbieders; c. Inzage in gegevens van andere aanbieders.
5	Een aanbieder kan via de aanbiedersportaal aanbod indienen d.m.v. invullen van een voorgedefinieerde template, incl. de mogelijkheid voor aanvullende content w.o. tekst en 1 of meerdere afbeeldingen. De aanbieder kan hierbij aangeven of voor dit aanbod gereserveerd moet worden.
6	Een aanbieder kan tijdens het indienen van nieuw aanbod het proces onderbreken. De ingevulde gegevens worden geregistreerd met de status concept. Een aanbieder kan het specifieke aanbod selecteren en op een later moment afmaken.
7	Een aanbieder kan aanbod met status concept verwijderen.

8	Het systeem biedt een aanbieder de mogelijkheid om op basis van een reeds aangemaakt aanbod een nieuw aanbod toe te voegen met dezelfde gegevens (zogenaamde copy/paste functionaliteit).
9	Een aanbodmanager heeft de mogelijkheid om in het systeem de aanvraag te beoordelen als ook het aanbod, incl. het muteren van het aanbod t.a.v. de content (tekst / afbeeldingen).
10	In verlengde van uitgevoerde actie onder voorgaand nummer door aanbodmanager ontvangt de aanbieder een verzoek tot bevestiging of aanvullende informatie.
11	Een aanbieder accordeert het eindvoorstel, waarbij functioneel beheerder van de leverancier de mogelijkheid heeft om een tijdslimiet in te stellen m.b.t. accordering waarmee het aanbod automatisch wordt geaccordeerd.
12	Het systeem voegt op het moment van accordering aanbieder op basis van het aanbodvoorstel automatisch het aanbod toe in het systeem. De publicatie van het aanbod op de website, app en of andere kanalen zal worden uitgevoerd op de ingangsdatum van het aanbod.
13	Een aanbieder kan aanbod met status definitief (of gepubliceerd) niet verwijderen.

2.9 Financieel proces

Nr.	Omschrijving eis
1	De uitbetalingen worden geïnitieerd vanuit het systeem incl. controle mogelijkheid o.b.v. uitbetaaloverzicht(en)
2	Het systeem biedt de mogelijkheid om i.c.m. het uitbetaalproces een SEPA te genereren.
3	Het systeem biedt de mogelijkheid om i.c.m. het uitbetaalproces een Geleideformulier te genereren.
4	Het systeem biedt de mogelijkheid om een journaalpost te genereren m.b.t. uitbetalingen en ontvangsten voor een te selecteren periode.
5	Het systeem biedt de mogelijkheid om kostenplaatsen en grootboeknummers te registreren t.b.v. journaalpost.
6	Het systeem kan i.s.m. gemeente de gevraagde output in voorgaande eisen op een beveiligde methode aanleveren bij/naar de gemeente.

2.9.1 Uitvoerende werkzaamheden

Nr.	Omschrijving eis
INFO	De onderstaande eisen onder hoofdstuk 8 en 9 hebben betrekking op uitvoerende taken in combinatie met alle te leveren technische eisen in onderliggend document.

2.10 Aanbodmanagement

Nr.	Omschrijving eis
1	Leverancier is verantwoordelijk voor het realiseren van het aanbod aan bestedingsmogelijkheden voor alle gemeentelijke regelingen op de Pas.
2	Leverancier houdt het aanbod actueel en draagt zorg voor een kwalitatieve uitstraling van het aanbod op de website conform overeengekomen merkbeeld van de Pas.
3	Leverancier zorgt ervoor dat als er geen passende aanbieder is voor een gemeentelijke regeling dat deze buiten de gemeentelijke grenzen wordt gezocht indien deze niet kan worden voorzien in de gemeente Purmerend in afstemming met Opdrachtgever.

4	Leverancier neemt de beleidsregels in acht t.a.v. aanbieders die niet aangesloten mogen worden op de Pas in relatie tot regelingen.
5	Leverancier is niet gerechtigd om aanvullende kosten of elke vorm van fee in rekening te brengen bij aanbieders.
6	Leverancier biedt de mogelijkheid voor aanbieders dat zij zich zelfstandig digitaal kunnen aanmelden, zie ook aanbiedersportaal.
7	Leverancier biedt t.b.v. aanmelden de mogelijkheid voor de aanbieder om een voorstel in te dienen qua aanbod, incl. content (tekst en afbeelding), zie ook aanbiedersportaal.
8	Leverancier zorgt voor specifieke helpdesk voor aanbieders.
9	Leverancier ondersteunt de aanbieder proactief waar nodig m.b.t. het registreren/aanmelden én na toelating voor technische aansluiting, incl. testgebruik.

2.11 Marketing en communicatie

Nr.	Omschrijving eis
1	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle communicatie met betrekking tot beleid, recht en hoogte van de gemeentelijke regelingen.
2	Leverancier is verantwoordelijk voor alle communicatie over de werking van het systeem, portalen en de Pas.
3	Leverancier ontwikkelt een communicatiestrategie en communicatieplan in afstemming met Opdrachtgever.
4	Leverancier ontwikkelt teksten, mailingen en nieuwsbrieven en levert deze aan Opdrachtgever ter akkoord.
5	Het platform (website en portalen) voldoet aan de huidige geldende toegankelijkheidseisen.
6	Pashouders en geïnteresseerden moeten via het openbare deel van de Pas website alle relevante informatie kunnen opzoeken m.b.t. de Pas ten aanzien van aanvragen, gebruik en aanbod.
7	Alle communicatie is in de Nederlandse taal op taalniveau B1.
8	Voor niet-digitaalvaardigen moet er offline informatiemateriaal beschikbaar zijn op relevante plakken in de gemeente zoals bibliotheek, wijkteams, uitvoeringslokketten.

3 Doorontwikkeling Stadsbrede Pas

De onderstaande eisen hebben betrekking op de verdere doorontwikkeling van de Stadsbrede Pas als instrument om andere doelgroepen, diensten en producten te kunnen faciliteren.

3.1 Verkoopproces

Nr.	Omschrijving eis
1	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal de pas zich doorontwikkelen m.b.t. meerdere doelgroepen, producten en diensten. Dit moet het systeem kunnen ondersteunen.
2	Het systeem moet meerdere doelgroepen kunnen registreren waarbij andere regelingen gelden en/of tegoeden met eigen specifieke criteria m.b.t. toewijzen van een tegoed als ook het mogen besteden van het tegoed.
3	Het systeem is in staat verkoopcategorieën te registreren ten einde verschillende tarieven voor verschillende doelgroepen te kunnen hanteren.
4	Via het openbare deel van de website kunnen een of meerdere passen worden besteld en betaald.
5	Het systeem berekent de totaalprijs van de verkoop.
6	Het systeem biedt de mogelijkheid om meerdere klanten op één adres te registreren en daarmee in 1 aankoop meerdere passen te bestellen.
7	Het systeem biedt de mogelijkheid om de bestelling van 1 of meerdere passen te betalen d.m.v. een iDeal betaling.
8	De gehele registratie van de verkoop kan door een backoffice medewerker geannuleerd worden zolang er nog geen gebruik is gemaakt van de digitale pas i.c.m. het moment dat indien er een fysieke pas is besteld en deze nog niet is geproduceerd.
9	In verlengde van voorgaande eis dienen in het kader van de AVG regels alle gegevens van pashouder én eventuele gezinsleden te worden verwijderd uit het systeem.
10	Een bestaande pashouder kan een pas online verlengen voor een nieuw pasjaar d.m.v. het verkoopproces. Dit geldt uitsluitend voor bepaalde van te voren afgesproken verkoopcategorieën met Opdrachtgever.
11	Het systeem biedt de mogelijkheid om een bepaalde periode voor de daadwerkelijke ingangsdatum al passen voor het nieuwe pasjaar te verkopen.
12	Het systeem levert inzicht d.m.v. rapportage of inlogfunctionaliteit ten aanzien van alle verkopen i.c.m. een dashboard.
13	Indien er sprake is van een fysieke verkooplocatie dient inschrijver dit te faciliteren d.m.v. verkoopmodule. Dit vereist nagenoeg dezelfde functionaliteiten als in het online verkoopproces, waarbij inwoners en bezoekers dit zelf doen.
14	Een frontoffice medewerker moet een potentiële pashouder kunnen opzoeken op naam, adres, postcode + huisnummer of BSN.

3.2 Maatschappelijk partnerportaal

Nr.	Omschrijving eis
1	Het portaal voor samenwerkende maatschappelijke organisaties met de gemeente Purmerend bevat minimaal de volgende onderdelen: a. Inzage en beheer van de eigen gegevens van de betreffende organisatie b. Toegang (+ instemming pashouder) tot pas- en persoonsgegevens; c. Toegang (+ instemming pashouder) tot zogenaamde voorliggende regelingen; d. Mogelijkheid tot registreren, beheren en onderhouden van gemeentelijke of wel eigen regelingen; e. Mogelijkheid tot handmatig toewijzen van gemeentelijke of eigen voorziening(en), tegoeden en/of voucher(s); f. Rapportage mogelijkheden m.b.t. verstrekte regelingen met daarin het onderscheid tussen gemeentelijke en eigen regelingen.
2	Het systeem toont aan een derde organisatie alleen de passoorten (categorieën) die bij die organisatie van toepassing zijn.
3	Vertrouwelijke persoonsgegevens van pashouders worden niet getoond in het portaal.

4 Contractmanagement

Contractmanagement vormt de basis voor samenwerking en beoordeling van dienstverlening tussen Opdrachtgever en leverancier. De samenwerking moet gericht zijn op een duurzame, waarde verhogende relatie. De eisen/onderwerpen hieronder behandelt de essentie van contractmanagement. Het vormt de basis waarop leverancier en opdrachtgever samenwerken en de wijze waarop de dienstverlening wordt beoordeeld.

Nr.	Omschrijving eis
1	**Sturing van de samenwerking** De samenwerking tussen opdrachtgever en leverancier is gericht op: a. Wederzijds begrip. b. Open en eerlijke communicatie. c. Betrokkenheid en eigenaarschap. d. Dynamisch contract & ontwikkeling: samengroeien naar de toekomst. De leverancier dient flexibel mee te bewegen met marktontwikkelingen en proactief verantwoordelijkheid te nemen voor de uitvoering van de dienstverlening. Hierbij informeert de leverancier de opdrachtgever continu over de resultaten.
2	**Implementatiefase** a. Na definitieve gunning van de opdracht start de implementatiefase. Deze duurt ruim vijf maanden (naar verwachting start 8 juli 2025 tot en met 31 december 2025). b. Het implementatieplan dat bij inschrijving is ingediend, wordt na gunning gezamenlijk verder uitgewerkt en vastgesteld. Dit plan dient als leidraad voor het implementatietraject. c. Alle kosten voor de implementatiefase zijn opgenomen in de inschrijfprijs.

3	**Contactpersonen** Leverancier en Opdrachtgever wijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst één vaste contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
4	**Contractfase** a. Na de implementatiefase start de contractfase. b. De prestaties worden periodiek beoordeeld op basis van een KPI-model. c. Evaluaties vinden plaats tijdens de periodieke (tactische) overleggen. d. Het KPI-model wordt gemonitord en doorontwikkeld gedurende de overeenkomst.
5	**Gevolgen bij het niet realiseren van KPI's** a) Opdrachtgever signaleert dat leverancier niet voldoet aan één of meerdere KPI's en organiseert een contactmoment. Tijdens dit contactmoment worden afspraken gemaakt over het opstellen van een verbeterplan en de termijn voor herstel. b) Leverancier dient binnen de afgesproken termijn een verbeterplan op te leveren en hierover te rapporteren. Vervolgens krijgt de leverancier een hersteltijd, waarna de KPI opnieuw wordt gemeten en gerapporteerd. c) Indien de KPI's na de hersteltijd nog steeds niet voldoen, ontvangt de leverancier een officiële schriftelijke waarschuwing en eventueel een malus. De KPI wordt opnieuw gemeten na een nieuwe herstelperiode. d) Bij herhaaldelijk niet voldoen, wordt de leverancier schriftelijk in gebreke gesteld. Er volgt opnieuw een hersteltijd, waarna de KPI wederom wordt gemeten en gerapporteerd. e) Het herhaaldelijk niet behalen van KPI's wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst. Dit kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst en kan de verlenging van optiejaren beïnvloeden.
6	**Overlegstructuur** a. Gestructureerde communicatie vindt plaats op operationeel en tactisch niveau met duidelijke frequenties en bespreekpunten: b. Operationeel overleg: 4x per jaar, evaluatie van samenwerking, projecten, klachtenafhandeling, meldingen/storingen en facturatie. c. Tactisch overleg: 4x per jaar, aansluitend op operationeel overleg. Onderwerpen zijn evaluatie van samenwerking, beoordeling van KPI's, rapportages, klachten en verbetervoorstellen, verstoringen. De leverancier verzorgt een presentatie van maximaal 15 minuten tijdens dit overleg. d. De gemeente is verantwoordelijk voor het organiseren van de overleggen en verstrekken van de agenda. De leverancier levert tijdig managementinformatie en zorgt voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen (binnen 5 werkdagen).
7	**Managementinformatie** De leverancier levert jaarlijks managementinformatie aan, inclusief: a. Evaluatie samenwerking b. Beoordeling van KPI's c. Klachten en bijbehorende verbetervoorstellen d. Calamiteiten e. Financieel inzicht De managementrapportage wordt maximaal 10 werkdagen vóór het tactisch overleg aangeleverd bij de contractmanager van de opdrachtgever. De exacte vorm van de rapportage wordt na opdrachtverstrekking afgestemd.