

1. Wat is de naam van uw onderneming(hoofdaannemer) en bent u van plan onderaannemers in te schakelen voor de dienstverlening?
2. Heeft u ervaring met het aanbieden van een systeem voor stadspassen bij gemeenten met circa 5.300 pashouders? Voor hoeveel gemeenten levert u nu een stadspas?
3. Welke innovaties en ontwikkelingen ziet u in de toekomst voor stadspassen en hoe anticipeert u daarop in uw systeem?
4. Welke looptijden zijn gebruikelijk voor dit type dienstverlening?
5. Op welke manier faciliteert u Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)? Hoe toegankelijk is het systeem voor mensen met een beperking? En voldoet het aan de eisen van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid?
6. In hoeverre is het mogelijk een dashboard met managementinformatie beschikbaar te stellen voor de gemeente? Omschrijf de mogelijkheden voor de gemeente om data, een dashboard en de mate van flexibiliteit om deze op maat te maken op basis van gemeentelijke wensen.

Dienstverlening

7. Biedt u een telefonische helpdeskfunctie voor aanbieders en pashouders?
8. Wat is uw ervaring met een digitaal klantportaal voor pashouders? Wat zijn hiervan de functionaliteiten en kunnen pashouders hier bijvoorbeeld hun gegevens inzien, een digitale pas ophalen of zelf de pas blokkeren bij diefstal? Geldt hiervoor een standaardinrichting of kan het nog naar wens van de gemeente worden ingericht?
9. Bestaat de optie om een app voor pashouders te ontwikkelen of aan te bieden? Welke functionaliteiten zou deze app bevatten en hoe verhoudt deze zich tot een fysieke pas?

Aanbod

10. Biedt u een digitaal portaal voor aanbieders? Welke functionaliteiten biedt dit, zoals het inzien van transacties, het beheren van accountgegevens en het ontvangen van meldingen?
11. Bestaat de optie om een app voor aanbieders te ontwikkelen of aan te bieden voor het scannen van passen en het registreren van transacties?
12. In hoeverre is er ervaring met SEPA-bestanden voor transacties aan aanbieders? Wat zijn hiervan de functionaliteiten en hoe wordt de betrouwbaarheid en veiligheid gewaarborgd? De gemeente wenst maandelijks de betalingen te doen.

13. Hoe wordt de registratie van transacties technisch gerealiseerd wanneer een pashouder zijn of haar pas laat scannen bij een aanbieder? Welke informatie wordt vastgelegd en hoe wordt deze verwerkt?

Functionaliteit

14. Welk systeem of welke combinatie van systemen zou u aanbieden voor de technische organisatie van een stadspas inclusief het aanbodmanagement, waarbij de gemeente zelf de aanvraagbehandeling verzorgt?
15. Hoe flexibel is het systeem voor toekomstige uitbreidingen, zoals het toevoegen van nieuwe regelingen, het koppelen van aanvullende voorzieningen of het uitbreiden naar andere doelgroepen? Of andersom het verminderen van regelingen of aanbod/bestedingsmogelijkheden?
16. Kunnen er verschillende kortingspercentages en regelingen worden ingesteld per type activiteit, per aanbieder of per doelgroep?
17. Hoe wordt de beschikbaarheid en continuïteit van het systeem gewaarborgd? Welke Service Level Agreements hanteert u voor uptime en responstijden?
18. Met welke wetgeving heeft een dergelijk systeem te maken, zoals de AVG, toegankelijkheidseisen en archiefwetgeving, en hoe denkt u hieraan te kunnen voldoen? Hoe is dit toekomstbestendig in te richten?
19. Hoe wordt de beveiliging en privacy van pashoudergegevens gewaarborgd? Welke certificeringen heeft u op het gebied van informatiebeveiliging?
20. Waar worden de gegevens opgeslagen en verwerkt? Vindt dit plaats binnen de Europese Economische Ruimte en bent u AVG-compliant?

Implementatie

21. Omschrijf uw ervaring met de implementatie van een stadspassysteem en de datamigratie vanuit een eventueel bestaand oud systeem. Geef hierbij aan wat uw activiteiten zijn, wat het tijdsbestek is en wat hierin van de gemeente Veenendaal verwacht zou worden. Op welke manier kunt u de continuïteit van de dienstverlening borgen?