



Stadspas gemeente Ede

Bijlage 2AD-A - Programma van Eisen

Inhoud

1.	Algemeen	3
2.	Uitvoering website, pas en app	3
2.1	Website	3
2.2	App	4
2.3	Pas	4
3.	Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid	4
4.	Regelingen, acties en aanbod management	5
5.	Klantenservice	5
6.	Marketing en communicatie	5
7.	Managementinformatie/ voortgangsrapportages	6
8.	Financiën	6
9.	Kwaliteit, klachten, storingen en defecten	7

1. Algemeen

Nr.	Omschrijving
1.1	De leverancier ontwikkelt, implementeert en exploiteert de Edese stadspas
1.2	De Edese stadspas is volledig functioneel per 01-01-2027
1.3	De leverancier realiseert en beheert minimaal een combinatie van een website en digitale pas, die ook fysiek geleverd kan worden. Er is een voorkeur voor een bijbehorende app.
1.4	De geleverde producten voorzien bij aanvang minimaal in de uitvoering van de Meedoen-regelingen van de gemeente Ede en één of meerdere andere (brede) regelingen (nader te bepalen).
1.5	De stadspas is in een nader te bepalen fasering flexibel uitbreidbaar met andere regelingen.
1.6	De pas is vanaf de start ook in te zetten als cadeaukaart of als pas die regulier door inwoners aangeschaft kan worden
1.7	De leverancier maakt het mogelijk dat per doelgroep/gebruiker/ aanbieder ingeregeld kan worden welke regelingen/ acties geactiveerd worden.
1.8	De leverancier tekent een verwerkersovereenkomst met de Gemeente Ede
1.9	Gemeente Ede levert dagelijks informatie aan bij leverancier van pasgerechtigden/wijzigingen via een CSV-bestand. Leverancier heeft voorzieningen om deze bestanden geautomatiseerd en veilig te kunnen ontvangen.
1.10	Leverancier verwerkt deze mutaties (nieuwe pashouders/ nieuwe regeling bij een bestaande pashouder/ beëindigen pashouder) binnen 1 werkdag.
1.11	Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van een cloudprovider die onder Amerikaanse jurisdictie valt, dient de Opdrachtnemer aantoonbaar passende technische en organisatorische maatregelen te treffen. Dit kan door persoonsgegevens te pseudonimiseren conform de richtlijnen van de European Data Protection Board (EDPB, januari 2025). Een andere mogelijkheid is persoonsgegevens te versleutelen met end-to-end encryptie waarbij het volledige sleutelbeheer plaatsvindt aan de clientzijde binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

2. Uitvoering website, pas en app

2.1 Website

Nr.	Omschrijving
2.1.1	Via de website is voor pashouders inzichtelijk welke aanbieders er zijn en wat zij aanbieden.
2.1.2	Via de website kunnen pashouders producten van aanbieders bestellen.
2.1.3	Gebruikers kunnen in hun persoonlijke omgeving zien welke bestellingen zij gedaan hebben en wat hun resterend saldo is.
2.1.4	Pashouders kunnen alleen producten bestellen die passen bij de leeftijdsbepalingen van de betreffende pas.
2.1.5	Inloggen op de digitale omgeving kan via een gebruikersnaam en wachtwoord. Proces wordt in overleg nader uitgewerkt.
2.1.6	Volwassenen moeten persoonlijk inloggen en bestellen. Tegoeden van partners zijn niet gekoppeld aan elkaar.
2.1.7	De klant heeft de mogelijkheid om, nadat er is ingelogd in de persoonlijke omgeving, zijn/haar adresgegevens, e-mailadres en telefoonnummer toe te voegen aan zijn/haar profiel. Bij het plaatsen van een bestelling, kunnen deze gegevens op het bestelformulier voor ingevuld (geprefilled) worden, afhankelijk van wat de aanbieder vraagt. De <u>naam</u> (voorletters + tussenvoegsels + achternaam) en <u>geboortedatum</u> van de klant zijn niet te wijzigen en ook de initieel uitgegeven <u>gebruikersnaam</u> niet.
2.1.8	De website wordt regelmatig geactualiseerd en (nieuws)berichten ouder dan een jaar worden verwijderd
2.1.9	Elke pagina is goed doorzoekbaar dankzij relevante zoekwoorden, tags en metadata.

2.2 App

Nr.	Omschrijving
2.2.1	De app moet minimaal een “full responsive” schaalbare website zijn die ook voor tablets en smartphones bruikbaar is.
	Er is een voorkeur voor een aparte app voor extra gebruikersgemak, met de volgende eisen:
2.2.2	Via de app is inzichtelijk welke aanbieders er zijn en wat zij aanbieden
2.2.3	Via de app kunnen producten van aanbieders besteld worden.
2.2.4	Gebruikers kunnen in hun persoonlijke omgeving zien welke bestellingen zij gedaan hebben en wat hun resterend saldo is.
2.2.5	Inloggen op de digitale omgeving kan via een gebruikersnaam en wachtwoord.
2.2.6	Volwassenen moeten persoonlijk inloggen en bestellen. Tegoeden van partners zijn niet gekoppeld aan elkaar.
2.2.7	De klant heeft de mogelijkheid om, nadat er is ingelogd in de persoonlijke omgeving, zijn/haar adresgegevens, e-mailadres en telefoonnummer toe te voegen aan zijn/haar profiel. Bij het plaatsen van een bestelling, kunnen deze gegevens op het bestelformulier voor ingevuld (geprefilled) worden, afhankelijk van wat de aanbieder vraagt. De <u>naam</u> (voorletters + tussenvoegsels + achternaam) en <u>geboortedatum</u> van de klant zijn niet te wijzigen en ook de initieel uitgegeven <u>gebruikersnaam</u> niet.
2.2.8	De app moet een digitale pas kunnen weergeven waarmee gebruikers terecht kunnen bij aanbieders.

2.3 Pas

Nr.	Omschrijving
2.3.1	De pas is een digitale pas, die op verzoek fysiek leverbaar is.
	De pas moet strikt persoonlijk zijn, met aparte passen voor volwassenen en kinderen.
2.3.2	Verstrekke passen moeten voorzien kunnen worden van een naam en pasnummer.
2.3.3	Met de pas kunnen producten afgenomen worden bij aanbieders.

3. Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid

Nr.	Omschrijving
3.1	Leverancier levert een oplossing die een toegankelijke gebruikerservaring biedt. De teksten zijn geschreven op B1 taalniveau of lager en de oplossing voldoet aan de meest recente versie van de WCAG. Leverancier laat jaarlijks verbeteringen zien, zodanig dat gestreefd wordt naar een A-status.
3.2	Leverancier toont aan of de mate van toegankelijkheid getest is door een auditor (zoals Accessibility).
3.3	Leverancier verklaart binnen de opdracht maximale inspanning te leveren om het gebruik door minima te bevorderen.
3.4	De website en app geven de mogelijkheid tot makkelijk vertalen met standaard browserfunctionaliteit. Bij fysieke informatie wordt verwezen naar een vertaalapp.
3.5	De geboden oplossing faciliteert makkelijke ingebruikname door verschillen pashouders, waaronder minima, laaggeletterden, mensen met een migratieachtergrond. Informatie hierover wordt op meerder manieren (digitaal, via een video-uitleg, op papier) aangeboden.
3.6	De geboden oplossing faciliteert makkelijke aansluiting door verschillende aanbieders/kassasystemen, inclusief aanbieders zonder kassasystemen of barcodescanners. Informatie hierover wordt op verschillende manieren (digitaal, via een video-uitleg, op papier) aangeboden
3.7	Leverancier voorziet dat aanbieders worden betaald op eenvoudige wijze.
3.8	In een eerste ‘Proof of concept’ installatie vinden er gebruikerstesten plaats door toekomstige pashouders en aanbieders. Feedback op gebruiksgemak wordt door leverancier meegenomen in benodigde aanpassingen voordat definitieve uitrol plaatsvindt.

4. Regelingen, acties en aanbod management

Nr.	Omschrijving
4.1	Leverancier levert producten die het mogelijk maken om langs nader te bepalen criteria aanbod te bevorderen (bijv. aanbod rondom duurzaamheid/ gezond leven) of juist uit te sluiten (drugs, tabak, financieel ongezonde organisaties).
4.2	Leverancier levert producten die het mogelijk maken om ook binnen het aanbod van één aanbieder te kunnen selecteren waar tegoed van een pashouder wel of niet aan besteed kan worden.
4.3	Leverancier is verantwoordelijk voor het komen tot passend en aantrekkelijk aanbod/ acties voor elke doelgroep aangesloten op de stadspas.
4.4	Leverancier heeft aandacht voor evenredige spreiding van aanbod door de gehele gemeente
4.5	Leverancier trekt in de acquisitie van lokale ondernemers samen op met gemeente Ede en Ede Marketing; waarbij nader afspraken gemaakt worden over wie het eerste contact legt met een partij.
4.6	Aangesloten aanbieders kunnen zelf acties toevoegen, welke na controle door de leverancier gepubliceerd worden. Aanbieder kan hierbij ook aangeven hoe vaak een actie/product maximaal door één klant kan worden besteld.
4.7	Inschrijver heeft bij voorkeur al landelijke aanbieders aangesloten op zijn systeem om daarmee in een basisaanbod te kunnen voorzien.
4.8	Leverancier ondersteunt voor een gebruiker zowel de situatie van vooraf (via website/ app) als ter plekke bij een aanbieder bestellen
4.9	Als de Stadspas breder gebruikt wordt, dan alleen voor het Sociaal Domein. Maar ook de algemene functie krijgt als cadeaupas van ondernemers in de gemeente Ede moet Ede Marketing worden betrokken.

5. Klantenservice

Nr.	Omschrijving
5.1	Leverancier voorziet in klantenservice aan pashouders en aanbieders.
5.2	Leverancier is verantwoordelijk voor het beantwoorden van vragen over alle door de leverancier geleverde oplossingen, en het aanbod/ de acties die hieraan gekoppeld zijn. Gemeente blijft verantwoordelijk voor het beantwoorden van vragen over het al dan niet toekennen van gemeentelijke regelingen.
5.3	Indien leverancier een vraag krijgt die bij de gemeente Ede hoort of vice versa werken beide partijen onderling samen om het antwoord te geven zodat de klant geen- kastje muur-ervaring heeft. Hiertoe wordt een procedure nader afgesproken.
5.4	Klantenservice van de leverancier wordt minimaal voorzien via een telefonische helpdesk en een digitaal contactformulier. De telefonische helpdesk is minimaal alle werkdagen bereikbaar van 09.00u tot 17.00u.
5.5	Leverancier heeft als uitgangspunt om gestelde vragen binnen 1 werkdag te beantwoorden. Als dat niet lukt, wordt de steller van de vraag hierover geïnformeerd.
5.6	Buiten werkdagen om is het altijd mogelijk een pas te laten blokkeren in geval van kwijtraken/diefstal.

6. Marketing en communicatie

Nr.	Omschrijving
6.1	Het marketing- en communicatieplan voor de stadspas wordt in samenspraak met gemeente Ede en Ede Marketing opgesteld, en na akkoord van deze partijen uitgevoerd.
6.2	Leverancier voorziet in het meerdere malen per jaar en op verschillende manieren (zowel online als offline) onder de aandacht brengen van het gebruik en de mogelijkheden van de pas en het actuele aanbod.
6.3	De kosten voor het maken en uitvoeren van campagnes zijn onderdeel van de begroting.
6.4	Gemeente Ede en/of Ede Marketing zijn betrokken bij het leggen van eerste contacten met ondernemers; leverancier neemt dit contact daarna over voor werkafspraken en aansluiting.
6.5	De uitstraling van de stadspas en alle communicatieve uitingen krijgen een aparte huisstijl, niet nadrukkelijk verbonden aan de huisstijl van de gemeente Ede.

7. Managementinformatie/ voortgangsrapportages

Nr.	Omschrijving
7.1	Inschrijver voorziet periodiek in de volgende stukken <ul style="list-style-type: none"> • Meerjarenplan en 3-jarenbegroting (na gunning) • Jaarplan (jaarlijks, begin van het jaar) • Voortgangsrapportage (in de eerste periode in maart en september elk jaar, daarna frequentie in overleg) • Jaarverslag (jaarlijks, eind van het jaar)
7.2	In het jaarplan beschrijft leverancier geplande inzet en verwachtingen op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> • Marketing en communicatie • Aanbod- management • Toegevoegde regelingen en evt. uitbreiding hiervan • Dienstverlening/ verbetering toegankelijkheid (streven naar A-status WCAG) • Begroting In het jaarverslag wordt de realisatie hiervan verantwoord.
7.3	In de voortgangsrapportages beschrijft leverancier voortgang op het gebied van <ul style="list-style-type: none"> • Financiële realisatie • Aantal minima dat gebruik maakt van regelingen • Aantal minima dat gebruik maakt van beschikbare acties • Per extra toegevoegde doelgroep/regeling een beschrijving van het aantal gebruikers en hoe zij deze pas inzetten • Klachtenrapportage • Indien van toepassing: aantal kopers van de pas en verantwoording van aanschafprijs in relatie tot waarde van aangeboden kortingen
7.4	Het jaarplan en het jaarverslag worden in een gesprek toegelicht. Halverwege elk kalenderjaar vindt daarnaast een ontwikkelgesprek plaats om strategische keuzes en evt. nieuwe functionaliteiten/ regelingen/ doelgroepen te bespreken.
7.5	Gemeente Ede kan gebruik maken van externe tools voor het genereren van managementinformatie uit uw oplossing (bijv. Cognos of Power BI)
7.6	Leverancier levert op verzoek inzage in de ruwe data onder de managementinformatie.

8. Financiën

Nr.	Omschrijving
8.1	Leverancier maakt onderscheid in factureren van de eigen uitvoeringskosten en de kosten voor het dekken van de gemeentelijke regelingen.
8.2	Gemeente Ede voorziet in bevoorschotting voor het dekken van de kosten vanuit de regelingen. Dit is steeds €60.000. Indien de reserve is teruggebracht tot €20.000 vindt nieuwe bevoorschotting plaats. Bij de jaargesprekken wordt bekeken of dit bedrag nog reëel is.
8.3	De leverancier voorziet in de voorwaarde dat de bevoorschotting enkel kan worden gebruikt voor in deze aanbesteding geldende toepassingen. Op eerste verzoek levert leverancier een toelichting en/of bewijsmiddelen aan.
8.4	Facturen van aanbieders ten laste van gemeentelijke regelingen worden binnen 10 werkdagen betaald.
8.5	Indien de pas als cadeaukaart c.q. inwonerskaart wordt toegevoegd aan de stadspas vormen de inkomsten hiervan onlosmakelijk onderdeel van de begroting.
8.6	Signalen van misbruik van de pas en/of budgetten worden per ommegaande aan Gemeente Ede gemeld.

9. Kwaliteit, klachten, storingen en defecten

Nr.	Omschrijving
9.1	Leverancier is verantwoordelijk voor het proactief monitoren van optredende events en van het tijdig oplossen van klachten, storingen en defecten.
9.2	<p>Leverancier levert bij inschrijving een beschrijving aan van de prestaties (service level) van de geleverde producten . Hierin is in ieder geval opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Specificaties van de vereiste prestaties, zoals responstijden en beschikbaarheid. Denk aan KPI's SMART geformuleerd.• Hoe, hoe vaak en wanneer de prestaties gemeten en gerapporteerd worden.• Gevolgen van het niet behalen van de afgesproken servicelevels.
9.3	Een klachtenrapportage is onderdeel van de managementinformatie.
9.4	Leverancier voert periodiek klanttevredenheidsonderzoek uit op de geboden oplossing onder diverse gebruikers (enquête). Deze feedback wordt met gemeente Ede besproken en waar wenselijk/mogelijk gebruikt voor aanpassingen in de uitvoering.