

Bijlage 1 Programma van Eisen

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Door het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met alle in dit Programma van Eisen opgenomen eisen. Tevens bevestigt de inschrijver dat hij op het moment van inschrijving volledig voldoet aan deze eisen en in staat is hieraan gedurende de looptijd van de overeenkomst te blijven voldoen.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

Inhoudsopgave

1	Inschrijvingseisen	3
2	Juridische eisen	3
3	Dienstverleningseisen	3
4	Functionele eisen	5
5	Training & ondersteuning	10
6	Implementatie	10
7	Technische eisen	10
8	Randvoorwaarden (security, privacy, compliance)	12
9	SLA 13	
10	Informatiebeheer (records management)	14
11	Communicatie en rapportages	16
12	Financiële eisen	16
13	Slotbepalingen	16

1 Inschrijvingseisen	
1.	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving bedraagt 90 dagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van de Inschrijvingen is verstreken. De inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek. De gemeente behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de gemeente kan door inschrijver geen aanspraak op (gunning van) de overeenkomst worden ontleend. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient de inschrijver de gestanddoeningstermijn in haar Inschrijving te verlengen tot minimaal 14 kalenderdagen na de datum van uitspraak van de voorzieningenrechter.
2.	Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).
3.	De inschrijver stelt na gunning van de opdracht en tijdens de implementatie periode gezamenlijk met de gemeente een communicatiematrix op welke van toepassing is op de uitvoering van de opdracht.
4.	Indien inschrijver op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van de gemeente kunnen schaden dan informeert de inschrijver de gemeente proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.
5.	Inschrijver is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij gemeente.
6.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief en inclusief BTW, inclusief alle toeslagen en kosten zoals, doch niet uitsluitend, aanrijtijden, het verstrekken van managementinformatie en overleg- en afstemmingsmomenten. De gemeente accepteert geen extra werk dat op initiatief van de inschrijver wordt uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van de gemeente. Zonder opdrachtbevestiging kan de inschrijver op geen enkele wijze extra kosten in rekening brengen.

2 Juridische eisen	
7.	Indien inschrijver(s) niet of niet tijdig de dienstverlening uitvoert of kan uitvoeren binnen de gestelde termijn van de gemeente, dan vervalt het exclusiviteitsbeginsel als preferred supplier van inschrijver en is de gemeente vrij, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en het bepaalde in de Aanbestedingswet 2012, zonder het recht op schadevergoeding of andersluidende kosten van inschrijver de betreffende dienstverlening elders (bij andere marktpartijen) te zoeken.

3 Dienstverleningseisen	
8.	Inschrijver voldoet aan de geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
9.	Inschrijver zal de gemeente Venlo onverwijld en binnen vierentwintig (24) uur informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van (AVG) wetgeving moeten worden gemeld aan toezichthouders,

	<p>onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken.</p> <p>Inschrijver verstrekt de gemeente Venlo bij een datalek de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden; • wat de (vermeende) oorzaak is van het datalek; • de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij inschrijver of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer; • de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens; • eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens; • wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.
10.	<p>De inschrijver vrijwaart de gemeente tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of een andere instantie kunnen worden gemaakt (bijvoorbeeld in het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast). Daarnaast vrijwaart de inschrijver de gemeente voor elke financiële en/of rechtspositionele aanspraak, waaronder loondoorbetaling of andersluidende naheffingen.</p>
11.	<p>Inschrijver is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen en nalaten van (ingehuurde) derden (bijvoorbeeld bij onderaannemers) als bij eigen personeel. Verklaringen of eisen in dit Programma van Eisen worden ook door deze (ingehuurde) derden afgegeven.</p>
12.	<p>De gemeente kan van de inschrijver eisen om personen die in de optiek van de gemeente niet (langer) geschikt zijn of niet voldoen aan de verwachtingen van de gemeente, niet meer in te zetten en te vervangen door ander personeel. Dit zal te allen tijde geschieden in goed overleg met de inschrijver.</p>
13.	<p>Inschrijver beschikt over een eigen klachtenprocedure. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt de inschrijver een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 14 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het e-mailbericht.</p> <p>In de afhandeling dient de inschrijver te beschrijven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen en voorval) van het onderwerp van de klacht; • Verbetermaatregel(en); • Wijze van compensatie. <p>De inschrijver verschaft op aangeven van de gemeente een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer of e-mailadres van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de gemeente.</p>

4 Functionele eisen	
Integraties & gegevensuitwisseling	
14.	Het systeem dient gekoppeld te worden met financieel administratiesysteem (ERP-x). De volgende informatie dient minimaal gedeeld te worden vanuit de software naar ERP-x: <ol style="list-style-type: none"> a. Periode; b. NAW gegevens debiteur; c. KVK+vestigingsnummer; d. bedragen incl. en excl. BTW; e. BTW percentage/BTW code; f. omschrijving artikel; g. factuurtekst; h. boekingscombinatie per artikel (deelproject, rekening en eventueel subrekening); i. grootboekomschrijving.
15.	Elk product op basis van kenteken dient automatisch (en real-time) te worden doorgegeven aan het NPR.
16.	Als gevolg van de koppeling met het BRP / KVK detecteert het systeem automatisch, zonder menselijke tussenkomst, verhuizingen naar buiten de gemeente Venlo of een situatie van overlijden. Bij het uitwisselbestand naar de administratie dient t.b.v. facturatie het BSN nummer, KVK en vestigingsnummer aangeleverd te worden.
17.	Aangemelde kentekens in de bezoekersapplicatie worden real-time aangemeld in het NPR.
18.	Het systeem voorziet in ontheffingen voor milieuzones (in Venlo van kracht per 1-1-2027). Op basis van een RDW-OVI koppeling worden kentekens geraadpleegd op milieuklasse en daarmee het eventuele recht op een ontheffing.
19.	Indien er voor het voertuig geen milieuzone ontheffing nodig is (vanwege een vrijstelling) of bij NPR al een (milieuzone-)ontheffing voor het voertuig is, wordt aan de Aanvrager gemeld dat er geen ontheffing aangevraagd hoeft te worden.
20.	Medewerkers van de handhaving hebben geen directe toegang nodig tot de applicatie. Wel is het noodzakelijk dat zij, via een koppeling met de door hun gebruikte applicatie Partkeerhandhavingsoftware (momenteel CityControl, leverancier: Sigmax), kunnen raadplegen of een persoon beschikt over een geldige parkeervergunning/-ontheffing.
Productbeheer & configuratie	
21.	Het systeem moet voorzien in prijsschema's die opgebouwd kunnen zijn uit meer dan één (1) component per parkeerproduct, waaronder; <ul style="list-style-type: none"> • Legeskosten; • aanvullende toeslag/parkeerbelasting per dag voor de (variabele) duur van een product. De componenten kunnen op meerdere boekingscombinaties worden uitgesplitst, welke op één (1) aanslag gepresenteerd kunnen worden.
22.	Het systeem dient werkend opgeleverd te worden zodat minimaal wordt voorzien in de parkeerproducten zoals benoemd op www.venlo.nl/parkeren en/of de Parkeerverordening Venlo 2025 , Verordening Parkeerbelastingen Venlo 2026 , Uitgiftebeleid Verkeersontheffingen Venlo 2026 , Nadere Regels Parkeervergunningen Venlo 2026 of actuelere versies hiervan.
23.	Parkeerproducten worden in principe verstrekt op kenteken, maar het systeem moet de mogelijkheid bieden voor bepaalde doelgroepen om ook een

	vergunning/ontheffing te verlenen zonder kenteken, bijvoorbeeld op naam/adres.
24.	Elk product dient configureerbaar te zijn op publicatie (wel/niet zichtbaar in klantportaal).
25.	Per type product moet in ieder geval aangegeven/uitgevoerd/berekend kunnen worden en middels export (Excel) raadpleegbaar: <ol style="list-style-type: none"> a. de ingangsdatum vanaf welk moment het parkeerproduct kan worden aangevraagd; b. de einddatum tot welk moment het parkeerproduct kan worden aangevraagd; c. wie recht heeft op het parkeerproduct van dit type; d. of, en zo ja welke, bewijsdocumenten aangeleverd moeten worden; e. voor welke gebieden en / of zones het parkeerproduct geldig is; f. op welke dagen/tijden het parkeerproduct geldig is; g. of er sprake is van restitutie bij opzegging en, zo ja, volgens welke formule; h. dat specifieke adressen met restricties (bv. POET of GROEP) geen producten kunnen aanvragen waar zij geen recht op hebben; i. of er voor dat type parkeerproduct een wachtlijst geldt; j. of er voldaan wordt aan de (voertuig) eisen, indien het om milieuzone gaat.
26.	Een productaanvraag kan zo geconfigureerd worden dat een aanvrager zelf een ingangsdatum kan kiezen of dat de geldigheidsperiode vooraf gedefinieerd is (in veel gevallen zijn producten een kalenderjaar geldig).
27.	Producten dienen zo geconfigureerd te kunnen worden dat deze een x (instelbaar) aantal dagen van tevoren aangevraagd dienen te worden. De aanvrager kan dan alleen een ingangsdatum kiezen die bijvoorbeeld 7 dagen vooruit ligt. In de Back Office omgeving geldt nooit een restrictie op ingangsdatum.
28.	Indien producten van tevoren aangevraagd worden, blijft het betaalmoment plaatsvinden op moment van de aanvraag, niet bij een eventuele latere ingangsdatum.
29.	Het is mogelijk om vergunningen te verstrekken op buitenlandse kentekens. Houderschapscontrole vindt plaats door verplicht uploaden van bewijs van autobezit. Het systeem controleert automatisch op juistheid van het aangeleverde bewijs.
30.	Bezoekersregeling moet configureerbaar zijn met o.a. aantal beschikbare dagen/uren per regeling, max. aantal aan te melden kentekens per zone, prijsschema's per zone, opwaardeermogelijkheden enz.
31.	Het systeem moet toestaan dat op één adres zowel een inwoner gehuisvest, als een bedrijf gevestigd kan zijn.
Aanvraag, toekenning & lifecycle	
32.	Het systeem biedt de mogelijkheid om op ieder gewenst moment een parkeerproduct te beëindigen, door zowel de parkeerbalie medewerkers als de aanvrager
33.	Bij opzegging ontvangt de Aanvrager een beëindigingsbesluit en kan restitutie plaatsvinden van het resterende vergunningsbedrag gerelateerd aan de nog niet verstreken periode.
34.	Het systeem kan de hoogte van het restitutiebedrag berekenen en een melding automatisch aanmaken voor het restitueren naar de door de Aanvrager opgegeven bankrekening.
35.	Een parkeerproduct wordt pas geldig na betaling en (realtime) beschikbaar voor gebruiker en handhaving.

36.	Indien een vergunning is gekozen waarop de Aanvrager in principe recht kan hebben, ontvangt de Aanvrager, na betaling, digitaal een toekenningsbesluit.
Klantportaal & gebruikersinteractie	
37.	Het klantportaal moet kunnen worden aangepast naar de huisstijl van de gemeente Venlo. Zo dient het lettertype configureerbaar te zijn en pagina's voorzien kunnen worden van een logo.
38.	Bij de aanvraag van een parkeerproduct moet het mogelijk zijn voor de aanvrager om documenten te kunnen toevoegen/uploaden. Deze functionaliteit moet per product aan te passen zijn.
39.	Vergunninghouder kan in het klantportaal een kenteken wijzigen. Dit met onmiddellijk effect of op een vooraf in te geven periode op basis van begindatum en einddatum, waarbij mogelijk een restrictie geldt op de lengte van de periode en het aantal keer per jaar dat van deze mogelijkheid gebruik gemaakt kan worden.
40.	Het klantportaal biedt de mogelijkheid om de status te zien van het product met minimaal het onderscheid tussen aangevraagd, geweigerd, wachtlijst, ingetrokken, wachten op betaling, verlopen en verleend.
41.	Bij inloggen krijgt een Aanvrager standaard enkel die producten te zien waarop de Aanvrager recht heeft (o.bv. parkeerbelasting Verordening, nadere regels vergunningen en uitgiftebeleid ontheffingen). Wel dient Aanvrager te worden gewezen op mogelijkheid tot aanvragen van andere producten, ook als hij daarop geen recht heeft.
42.	Het systeem moet voorzien in een intuïtieve applicatie voor gebruikers (voor o.a. bezoekersregeling en pushberichten standaard ingeschakeld).
43.	Het klantportaal en de bezoekersregeling applicatie wordt standaard in Nederlands weergegeven, maar biedt de optie om in ieder geval de talen Engels en Duits te kiezen.
44.	Het systeem ondersteunt browser gebaseerde vertalingen zodat bezoekers de content in hun eigen taal kunnen bekijken (bijv. via Google Translate, DeepL)
45.	Het online klantportaal en de bezoekersregeling moeten in huisstijl van gemeente Venlo opgeleverd worden of dit dient door de functioneel beheerder van de gemeente Venlo aangepast te kunnen worden (minimaal: kleuren, logo, lettertype).
46.	Aanmelden bezoekersregeling geschiedt in het klantportaal (dus na DigiD login); op basis van adres vindt er een controle plaats of het adres in aanmerking komt voor bezoekersregeling. Login in de bezoekersregeling applicatie geschiedt vervolgens met gebruikersnaam + wachtwoord/pincode (dus niet telkens langs DigiD).
47.	De bezoekersregeling dient optioneel opgewaardeerd te kunnen worden vanuit het klantportaal (DigiD toets) en/of vanuit de applicatie (inlog wachtwoord/pincode) door de Aanvrager wanneer deze zijn tegoed verbruikt heeft.
48.	De bezoekersregeling biedt na login een overzicht van in ieder geval; <ul style="list-style-type: none"> a. de actieve producten en het daarop verbruikte en resterende tegoed; b. historie van aan- en afgemeld bezoek met kentekens, start- en einddatum en -tijdstippen van de transacties; c. minimaal 10 kentekens kunnen als favoriet bewaard worden voor snelle aanmelding; d. opgeslagen kentekens kunnen ook van een naam voorzien worden ter herkenning van de bezoeker.
49.	De aanvrager dient zelf een nieuw wachtwoord/pincode te kunnen genereren zonder tussenkomst vanuit de Back Office.

50.	De Bezoekersregeling is in staat om tenminste alle Europese kentekens - en daarin gebruikte letters en cijfers - correct te verwerken.
51.	De bezoekersregeling applicatie dient in ieder geval webbased beschikbaar te zijn, ook op smartphones/tablets. Optioneel kan er ook een native app aangeboden worden maar niet ter vervanging van de webbased applicatie
Betalingen & facturatie	
52.	Het betaalmoment blijft plaatsvinden op moment van de aanvraag, niet bij een eventuele latere ingangsdatum.
53.	Betalingen via het klantportaal geschieden alleen via digitale betaalmethoden met in ieder geval iDeal en creditcard.
54.	Vanuit het Back Office portaal bestaat ook de mogelijkheid om een factuur of kasbetaling te registreren
Documenten & correspondentie	
55.	Bij elk product dient geconfigureerd te kunnen worden dat er een of meerdere bijlagen gevraagd worden als bewijslast voor de aanvraag. In ieder geval de volgende formats dienen te worden geaccepteerd: pdf en jpg.
56.	Het systeem biedt de mogelijkheid om correspondentie zowel als (papieren) brief als middels e-mail uitvoer te verzorgen. Ook correspondentie in bulk (minimaal 10.000 e-mails).
57.	Het systeem dient een intuïtieve methode te bieden waarmee de gemeente zelf standaardbrieven en e-mails (sjablonen) kan maken en te beheren (geen html editor, maar realtime preview-modus beschikbaar).
58.	Deze standaardbrieven dienen geautomatiseerd te worden voorgevuld met gegevens die in het systeem bekend zijn (parameters), zoals dat in die sjablonen is gedefinieerd.
59.	Indien een vergunning is gekozen waarop de Aanvrager in principe recht kan hebben, ontvangt de Aanvrager, na betaling, digitaal een toekenningsbesluit.
Autorisatie & gebruikersbeheer	
60.	Het systeem biedt de mogelijkheid om verschillende gebruikersrollen met specifieke autorisaties in te richten, variërend van superuser (applicatie beheerder) tot medewerker parkeerbalie (mag wijzigingen aanbrengen) en tot slechts inzage rechten (bijv. BOA of KCC medewerker).
61.	In het systeem is de historie van uitgevoerde mutaties raadpleegbaar door daartoe geautoriseerde medewerkers op basis van autorisatieprofielen.
Handhaving & controle	
62.	Database met vergunningen/ontheffingen moet digitaal te raadplegen zijn via handheld device van de BOA (niet elk product vergt een kenteken en kent dus niet altijd een koppeling met het NPR).
63.	Elk product op basis van kenteken dient automatisch (en real-time) te worden doorgegeven aan het NPR.
64.	Aangemelde kentekens in de bezoekersapplicatie worden real-time aangemeld in het NPR.
Rapportages & data	
65.	Het systeem bevat standaard rapportages met minimaal de volgende gegevens, binnen een zelf in te stellen periode: <ul style="list-style-type: none"> a. het aantal vergunningen en ontheffingen dat is uitgegeven; b. het aantal op dat moment actieve vergunningen en ontheffingen; c. het aantal vergunningen en ontheffingen op wachtlijsten (met datum van aanmelding); d. aantal mutaties (bijv. van kentekens);

	<ul style="list-style-type: none"> e. aantal geweigerde aanvragen incl. reden (wachttijst, niet voldoen aan voorwaarden, onvolledige informatie; f. actuele (maand)omzet; g. restituties; h. cumulatieve jaalomzet; i. aantal nog beschikbare vergunningen (per zone); j. rapportage om per periode (de verschillende stromen) kas/ op rekening/ internetkassa etc. transacties inzichtelijk te krijgen incl. bedragen, boekingscombinatie, uniek kenmerk (welke in het gehele proces terugkomt (bankafschrift/ subadministratie en administratie) en klantgegevens. Dit om de volledigheid en juistheid tussen de subadministratie en hoofdadministratie vast te stellen.
66.	De leverancier levert een OData-v4-koppelpunt dat Power BI volledig kan uitlezen en dat server-side filteren en pagineren ondersteunt, zodat alleen relevante gegevens worden opgehaald en grote datasets efficiënt verwerkt worden.
67.	Rapportages dienen te kunnen worden geëxporteerd naar in ieder geval Excel.
Omgevingen & testen	
68.	<p>De leverancier dient naast de productieomgeving een volledig gescheiden test- en acceptatieomgeving (T&A-omgeving) te realiseren en te beheren. Deze omgeving wordt gebruikt voor het veilig testen en valideren van nieuwe functionaliteiten en releases voordat deze in productie worden genomen.</p> <p>De T&A-omgeving moet voldoen aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <u>Gescheiden van productie</u> De test- en acceptatieomgeving is volledig logisch en fysiek (waar van toepassing) gescheiden van de productieomgeving. Er is geen enkele impact op de productieomgeving. Functionaliteiten in de T&A-omgeving zijn niet toegankelijk voor eindgebruikers (inwoners) en mogen op geen enkele wijze zichtbaar of bruikbaar zijn in productie. b. <u>Realistische testdata</u> De omgeving bevat realistische en representatieve testdata die qua structuur, omvang en variatie aansluit op productiegegevens, met inachtneming van geldende privacy- en beveiligingsrichtlijnen. Dit maakt betrouwbare functionele, technische en integratietesten mogelijk. c. <u>Toegankelijkheid voor testers en ontwikkelaars</u> De T&A-omgeving is uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde gebruikers, waaronder interne testers, ontwikkelaars en eventueel ketenpartners. Toegang wordt beheerd via rollen en rechten, inclusief logging van gebruikersactiviteiten. d. <u>Ondersteuning van testscenario's</u> De omgeving ondersteunt verschillende testvormen, waaronder maar niet beperkt tot functionele testen, regressietesten, integratietesten, acceptatietesten en performance-/belastbaarheidstesten. e. <u>Versiebeheer en deployment</u> Nieuwe releases en configuratiewijzigingen worden eerst in de T&A-omgeving uitgerold. Elke release is voorzien van duidelijke documentatie, inclusief release notes en relevante testinformatie, voordat doorgang naar productie plaatsvindt. f. <u>Monitoring en feedback</u> De omgeving beschikt over adequate monitoring- en loggingvoorzieningen om testresultaten en systeemgedrag inzichtelijk te maken. Daarnaast is een gestructureerd mechanisme aanwezig voor

	het registreren, opvolgen en rapporteren van bevindingen en feedback, zodat defecten en verbeterpunten tijdig kunnen worden geïdentificeerd en opgelost.
Toegankelijkheid & UX	
69.	Het systeem voldoet aantoonbaar aan de WCAG 2.1 richtlijnen op niveau AA. Dit omvat o.a. toetsenbordnavigatie, kleurcontrasten, alternatieve teksten, leesbare lettergroottes, responsive design en logische focusvolgorde.
70.	Het systeem heeft extra functies voor tekstvergroting en hoog contrast. Tekstvergroting en verhoging van contrast moet door de bezoeker kunnen worden aangezet zonder verlies van functionaliteit of afbreken van lay-out.

5 Training & ondersteuning	
71.	Training van gebruikers bij implementatie systeem (op locatie Venlo) is in de aanbieding inbegrepen.
72.	Jaarlijkse (opfris)cursus (op locatie Venlo) voor minimaal 2 deelnemers is in het jaarbedrag inbegrepen.
73.	Bereikbaarheid van leverancier/helpdesk, minimaal tijdens kantooruren (ma-vr van 8:00 - 17.30).
74.	Optionele trainingen worden op verzoek van opdrachtgever aangeboden conform uurtarief zoals aangeboden in het aan te leveren prijzenblad.

6 Implementatie	
75.	Leverancier draagt zorg voor een implementatieplan met gedetailleerde uitwerking van mate betrokkenheid in tijd afgezet.

7 Technische eisen	
Migratie	
76.	De huidige oplossing dient volledig gemigreerd te worden naar de nieuw te implementeren oplossing. De leverancier aan wie de opdracht wordt gegund, is integraal verantwoordelijk voor het plannen, uitvoeren en afronden van deze migratie. De migratie omvat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • het veilig en volledig overzetten van alle relevante data, configuraties en functionaliteiten; • het waarborgen van de integriteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van gegevens gedurende het migratieproces; • het minimaliseren van verstoringen voor de gebruikersorganisatie; • het uitvoeren van testen en validaties om te garanderen dat de nieuwe oplossing correct en volledig functioneert na migratie; • het verzorgen van adequate documentatie en overdracht naar de beheerorganisatie. • de leverancier dient een gedetailleerd migratieplan op te stellen, inclusief fasering, risicoanalyse, fallback-scenario's en planning, ter goedkeuring door de opdrachtgever.

Koppelingen & integraties	
77.	Het systeem dient te beschikken over robuuste en toekomstbestendige koppelmogelijkheden met externe applicaties en informatiestromen. Deze koppelingen maken integraal onderdeel uit van de financiële aanbieding en implementatie en dienen inbegrepen te zijn in de financiële aanbieding. Het systeem moet minimaal gekoppeld worden met de volgende applicaties en voorzieningen, conform het softwarelandschap (zie bijlage 9):

	<ul style="list-style-type: none"> • RDW-OVI; Voertuig- en kentekengegevens vanuit RDW naar de oplossing (ten behoeve van naamstelling en validatie); • ERP-x financieel systeem; • BRP-gegevens naar de oplossing (bij voorkeur via de Haal Centraal BRP API); • KVK/NHR-gegevens naar de oplossing (ten behoeve van validatie) • NPR-gegevens vanuit de oplossing (retourstroom); • CityControl (directe koppeling met de oplossing t.b.v. controle op parkeerproducten door BOA); • iDEAL/WERO; Betaalportaal online klantportaal; • eHerkenning en DigiD; Authenticatieportalen online klantportaal • MijnOmgeving, integratie bij voorkeur conform de ZGW API-standaard; • Single Sign-On (SSO) functionaliteit. <p>Daarnaast dient het systeem voorbereid te zijn op toekomstige koppelingen. De onderstaande koppelingen maken onderdeel uit van de financiële aanbieder, maar de gemeente beslist pas op een later moment of deze daadwerkelijk worden afgenomen of niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zaaksysteem Xxlnc; • gemeentelijk meldsysteem (BinnenBeter). <p>De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realisatie, configuratie en testen van bovengenoemde koppelingen; • documentatie van de integraties (inclusief API-specificaties en gegevensstromen); • beheerbare en veilige gegevensuitwisseling conform geldende standaarden (zoals o.a. ZGW en relevante landelijke API-standaarden); • schaalbaarheid en uitbreidbaarheid van het koppelvlak.
78.	De aangeboden oplossing is volledig operationeel te integreren binnen de technische architectuur van de gemeente Venlo (bijlage 08 ICTnml Technische Architectuur v2025-Q4).
Performance & beschikbaarheid	
79.	Leverancier garandeert een beschikbaarheid van de productieomgeving van minimaal 99,5% (per 24 uur per dag).
80.	Het systeem wordt geoptimaliseerd voor performance en heeft een laadtijd van maximaal 3 seconden op mobiel, tablet en desktop, gemeten op een 4G-verbinding of vergelijkbare netwerksnelheid, gemeten via Page Speed Insights of Lighthouse.
Hosting & beheer	
81.	De leverancier draagt zorg voor het technische beheer; waaronder hosting, infrastructuur, beveiliging, (release)updates, back-ups en monitoring.
82.	De oplossing dient zodanig ingericht te zijn dat de gemeente zelfstandig het functioneel beheer kan uitvoeren (waaronder configuratie, autorisaties en inrichting), waarbij de leverancier op afroep ondersteuning en expertise beschikbaar stelt tegen vooraf overeengekomen voorwaarden (conform uurtarief zoals aangeboden in het aan te leveren prijzenblad).
Authenticatie & toegang	
83.	De oplossing moet integreren met Microsoft Entra ID voor authenticatie en autorisatie, inclusief SSO via SAML 2.0 en/of OIDC. De oplossing ondersteunt groepsgebaseerde autorisatie op Entra-ID-securitygroepen.
84.	Het systeem is benaderbaar door middel van webbrowsers op zowel desktop en laptop / computers, alsmede webbrowsers op mobiele apparaten.

E-mail infrastructuur	
85.	De oplossing moet geautomatiseerde e-mails verzenden via een domein dat correct is geconfigureerd met SPF, DKIM en DMARC conform gangbare internetstandaarden. De voorkeur gaat uit naar verzending van e-mail vanuit een door de gemeente beheerd domein of subdomein. Indien mogelijk heeft verzending via de e-mailvoorziening van de gemeente (Microsoft Exchange Online) de voorkeur.

8 Randvoorwaarden (security, privacy, compliance)

Wet- en regelgeving

86.	De op te leveren applicaties voldoen aan Digitoegankelijkheid, conform de Europese norm EN 301 549.
87.	Indien er persoonsgegevens worden verwerkt door de Opdrachtnemer, dan dient conform de AVG een verwerkersovereenkomst, een overeenkomst gegevensuitwisseling tussen zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken of een overeenkomst gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken afgesloten te worden. Voor deze overeenkomsten geldt dat de modellen van de gemeente Venlo, welke zijn gebaseerd op het VNG/IBD model, worden gebruikt.
88.	De Oplossing biedt de mogelijkheid gegevens van betrokkenen conform de AVG en de selectielijst archiefbescheiden te beheren (toegang, bewaartermijnen en verwijderen). Geautomatiseerd beheer geeft daarbij de voorkeur.

Security & privacy

89.	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van loginformatie gewaarborgd.
90.	De Opdrachtnemer heeft zijn informatieprocessen ingericht op basis van de principes van privacy/security by design en privacy/security by default en kan dit aantonen.
91.	Het is niet toegestaan om een kopie van gegevens die verwerkt worden binnen de SaaS-applicatie te maken, tenzij dit expliciet noodzakelijk is voor de werking van de applicatie (zoals back-ups voor hersteldoelinden) en vooraf schriftelijk is goedgekeurd door de opdrachtgever.
92.	De Opdrachtnemer kan garanderen dat de data (inclusief de backups) nu en in de toekomst niet buiten de Europese Economische Ruimte wordt opgeslagen.

Audit & compliance

93.	De gemeente kan een externe audit, waaronder een penetratietest, laten uitvoeren om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. Een audit is niet nodig als de Opdrachtnemer door middel van certificering aantoont dat de gewenste betrouwbaarheid van de dienst is geborgd, dan wel aantoont dat een onafhankelijke audit heeft plaatsgevonden en de relevante resultaten deelt met de gemeente. De Opdrachtnemer verplicht zich, zonder meerkosten, hieraan medewerking te verlenen.
94.	De opdrachtnemer beschikt in het kader van informatiebeveiliging over een geldige ISO27001 certificering.
95.	Opdrachtnemer werkt indien noodzakelijk mee met DPIA en verricht eventuele wijzigingen om risico's te mitigeren of te elimineren.

Incidentmanagement	
96.	<p>De Opdrachtnemer heeft de verplichting om beveiligingsincidenten, waaronder ook datalekken, zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking, te melden bij de gemeente Venlo. De Opdrachtnemer verstrekt de gemeente Venlo bij een datalek de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden; • de (vermeende) oorzaak van het datalek; • de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij de Opdrachtnemer of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer; • de (mogelijke) getroffen persoonsgegevens; • eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens; • de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.
Governance & inzicht	
97.	De Oplossing levert in het kader van ENSIA inzicht in de verdeling van lees- en schrijfrechten onder gebruikers in de vorm van een autorisatiematrix en kwartaalrapportage.

9 SLA																					
98.	Het systeem bevat een (digitaal) platform waar de parkeerbalie medewerker/functioneel beheerder van de gemeente meldingen, vragen of storingen kan melden bij de leverancier.																				
99.	Leverancier draagt zorg voor (minimaal maandelijkse) rapportage van deze meldingen, storingen en vragen.																				
100.	Opdrachtnemer maakt als onderdeel van de SLA een audit van (vigerend) parkeerbeleid versus aangeboden parkeerproducten en voorwaarden en rapporteert (inclusief aanbevelingen) op resultaten hiervan (hiaten, omissies, bevestiging).																				
101.	<p>Opdrachtnemer stelt een Service Level Agreement op en conformeert zich daarbij minimaal aan de volgende minimale onderdelen;</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">Prioriteit</th> <th style="background-color: #cccccc;">Omschrijving (Gemeente)</th> <th style="background-color: #cccccc;">Reactietijd</th> <th style="background-color: #cccccc;">Oplostijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>P1 (Hoog)</td> <td>Blokkerend voor het primaire proces. Systeem niet beschikbaar / kritische storing.</td> <td>≤ 1 uur</td> <td>≤ 8 uur</td> </tr> <tr> <td>P2 (Middel)</td> <td>Hinder in de uitvoering van primaire werkzaamheden. Belangrijke functionaliteit werkt niet</td> <td>≤ 24 uur</td> <td>≤ 5 werkdagen</td> </tr> <tr> <td>P3 (Laag)</td> <td>Beperkte hinder in de uitvoering van primaire werkzaamheden. Storing zonder directe impact op dienstverlening.</td> <td>≤ 48 uur</td> <td>≤ 2 maanden</td> </tr> <tr> <td>P4 (Info)</td> <td>Vragen, verzoeken of kleine wijzigingen vanuit gemeentelijke organisatie</td> <td>≤ 5 werkdagen</td> <td>In overleg</td> </tr> </tbody> </table> <p>Toelichting:</p>	Prioriteit	Omschrijving (Gemeente)	Reactietijd	Oplostijd	P1 (Hoog)	Blokkerend voor het primaire proces. Systeem niet beschikbaar / kritische storing.	≤ 1 uur	≤ 8 uur	P2 (Middel)	Hinder in de uitvoering van primaire werkzaamheden. Belangrijke functionaliteit werkt niet	≤ 24 uur	≤ 5 werkdagen	P3 (Laag)	Beperkte hinder in de uitvoering van primaire werkzaamheden. Storing zonder directe impact op dienstverlening.	≤ 48 uur	≤ 2 maanden	P4 (Info)	Vragen, verzoeken of kleine wijzigingen vanuit gemeentelijke organisatie	≤ 5 werkdagen	In overleg
Prioriteit	Omschrijving (Gemeente)	Reactietijd	Oplostijd																		
P1 (Hoog)	Blokkerend voor het primaire proces. Systeem niet beschikbaar / kritische storing.	≤ 1 uur	≤ 8 uur																		
P2 (Middel)	Hinder in de uitvoering van primaire werkzaamheden. Belangrijke functionaliteit werkt niet	≤ 24 uur	≤ 5 werkdagen																		
P3 (Laag)	Beperkte hinder in de uitvoering van primaire werkzaamheden. Storing zonder directe impact op dienstverlening.	≤ 48 uur	≤ 2 maanden																		
P4 (Info)	Vragen, verzoeken of kleine wijzigingen vanuit gemeentelijke organisatie	≤ 5 werkdagen	In overleg																		

	<p>Reactietijd: Tijd tot eerste <u>inhoudelijke</u> reactie. Een standaard ontvangstbevestiging valt daar niet onder. Oplostijd: tijd tot oplossing of workaround. Werkdag: standaard kantoortijden (8.00 – 17.30)</p>
102.	<p>De opdrachtnemer garandeert dat de beschikbaarheid van de aangeboden SaaS-oplossing minimaal 99,5% per kalendermaand bedraagt. Beschikbaarheid wordt gemeten over 24 uur per dag en 7 dagen per week (24/7), waarbij uitsluitend sprake is van beschikbaarheid indien de kernfunctionaliteiten van de SaaS-oplossing voor eindgebruikers volledig toegankelijk en bruikbaar zijn.</p> <p>De beschikbaarheid wordt berekend volgens de volgende formule:</p> <p>Beschikbaarheid (%) = ((totale tijd in de kalendermaand – niet beschikbare tijd) / totale tijd in de kalendermaand) × 100</p> <p>Onder niet-beschikbare tijd wordt verstaan: iedere periode waarin de SaaS-oplossing niet toegankelijk of niet functioneel is voor eindgebruikers, met uitzondering van vooraf schriftelijk aangekondigd en door de gemeente geaccordeerd onderhoud.</p> <p>Indien de gerealiseerde beschikbaarheid in een kalendermaand lager is dan 99,5%, stelt de gemeente de opdrachtnemer hiervan schriftelijk in gebreke. De opdrachtnemer krijgt vanaf de datum van ingebrekestelling een termijn van vijf (5) werkdagen om alsnog een structurele en werkende oplossing te realiseren waarmee de SaaS-oplossing aantoonbaar voldoet aan de overeengekomen beschikbaarheidseisen.</p> <p>Indien de opdrachtnemer er niet in slaagt om binnen deze termijn van vijf (5) werkdagen een werkende oplossing te realiseren, is de gemeente gerechtigd een contractuele boete op te leggen.</p> <p>De opdrachtnemer is slechts niet gehouden tot betaling van deze boete indien hij schriftelijk en aantoonbaar maakt dat de verminderde beschikbaarheid uitsluitend het gevolg is van overmacht in de zin van artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek, dan wel van door de gemeente veroorzaakte of geaccordeerde omstandigheden.</p> <p>De boete bedraagt 5% van de maandelijkse factuurwaarde van de SaaS-dienst per kalendermaand waarin niet aan het overeengekomen uptime-percentages van 99,5% is voldaan, onverminderd het recht van de gemeente op aanvullende schadevergoeding indien de werkelijke schade de boete overstijgt.</p> <p>De gemeente is gerechtigd om verschuldigde boetes te verrekenen met openstaande facturen van de opdrachtnemer.</p>

10 Informatiebeheer (records management)	
Metadata & structuur	
103.	Het moet mogelijk zijn om op elk aggregatieniveau een uniek identificatiekenmerk toe te wijzen aan informatieobjecten. Het kenmerk is uniek binnen het bijbehorende bronbestand.

104.	Het moet mogelijk zijn om bij creatie of opname van een informatieobject met metagegevens (conditionele) bewaartermijnen toe te kennen conform één of meerdere selectielijsten.
105.	Het moet mogelijk zijn om de metagegevens vast te leggen overeenkomstig één of meerdere vooraf vastgestelde metagegevensschema's.
106.	Het moet mogelijk zijn om informatieobjecten en bijbehorende metagegevens op te slaan.
107.	Het moet mogelijk zijn om voldoende metagegevens toe te kennen om het moment van vernietiging of overbrenging te kunnen berekenen.
Bewaartermijnen & vernietiging	
108.	Het moet mogelijk zijn om de bewaartermijn aan te passen.
109.	Het moet mogelijk zijn om vernietiging alleen door bevoegde personen uit te laten voeren.
110.	Het moet mogelijk zijn om vernietigings- en overbrengingslijsten beschikbaar te maken in een open bestandsformaat, conform de Norm Voorkeursformaten of een organisatiespecifieke standaard waarbij minimaal het unieke identificatiekenmerk, om welke informatie het gaat en om hoeveel data het gaat (TB/GB/MB/etc.) worden weergegeven.
111.	Het moet mogelijk zijn om informatieobjecten en hieraan verbonden metagegevens te vernietigen.
112.	Het behoort mogelijk te zijn om in bulk te vernietigen.
113.	Het moet mogelijk zijn dat zodra het resultaat(type) bij een zaak is gekozen, de bewaartermijn automatisch in gaat. Dit vanaf het moment dat een ontheffing/vergunning is verlopen
Opslag & toegankelijkheid	
114.	Het moet mogelijk zijn om de informatieobjecten en de bijbehorende metagegevens zodanig op te slaan dat ze door de tijd, gedurende hun bewaartermijn, toegankelijk en opvraagbaar blijven voor bevoegde actoren.
115.	Het moet mogelijk zijn om op (selecties van) de informatieobjecten en de bijbehorende metagegevens te zoeken.
116.	Bij zoekopdrachten worden alleen de resultaten getoond waarvoor de gebruiker geautoriseerd is.
117.	Van gevonden resultaten moet standaard de meest actuele versie als eerste worden getoond.
Export & uitwisseling	
118.	Het moet mogelijk zijn om informatieobjecten en (indien van toepassing) aggregaties van informatieobjecten, met bijbehorende metagegevens te exporteren in gangbare bestandsformaten.
119.	Het moet mogelijk zijn om informatieobjecten meer dan eens uit te wisselen.
120.	Het moet mogelijk zijn om te toetsen en te valideren dat de informatieobjecten in een exportbestand (technisch) integer en volledig zijn, zoals middels checksums of rapportages over kengetallen.
121.	Het moet mogelijk zijn om te toetsen dat de informatieobjecten na importeren (technisch) integer en volledig zijn.
Migratie & logging	
122.	Het moet mogelijk zijn om migratie en/of conversieprocessen te volgen en te documenteren.
123.	Het moet mogelijk zijn om een overzicht te creëren van informatieobjecten die zijn gemigreerd en/of geconverteerd.
Beveiliging & autorisatie	
124.	Het moet mogelijk zijn om beveiligings- en toegangsbeperkingen toe te passen conform de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) op verschillende

	aggregatieniveaus (afgestemd op de behoefte van de organisatie of het proces), zodat gebruikers toegang krijgen tot informatieobjecten in overeenstemming met hun rechten en zodat de inhoud van informatieobjecten beschermd wordt tegen toegang, wijziging of vernietiging door onbevoegden.
Documentbeheer	
125.	Het moet mogelijk zijn aan een gesloten dossier documenten toe te voegen. Deze functionaliteit moet middels het toekennen van rechten aan of uit worden gezet.
126.	Het moet mogelijk zijn versiebeheer voor documenten en bestanden te ondersteunen.
Digitale handtekening	
127.	Het moet mogelijk zijn, indien er van digitale handtekeningen gebruik gemaakt wordt, om de metagegevens die het gebruik van een digitale handtekening registreren (datum, tijd en validatie) te documenteren en blijvend bij het informatieobject op te slaan.
128.	Het behoort mogelijk te zijn om bevestigingsdetails voor digitale handtekeningen dusdanig op te nemen dat ze samen met het informatieobject kunnen worden opgevraagd. Zonder de integriteit van een privésleutel aan te tasten.

11	Communicatie en rapportages
129.	Inschrijver wijst een accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeert voor de (contractadviseurs van de) gemeente. Bij afwezigheid wordt deze tijdig en adequaat vervangen.

12	Financiële eisen
130.	Het staat inschrijver vrij te allen tijde een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van een aanvraag. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen allen contracten en facturatie met de gemeente te verlopen via inschrijver. Aanvullende kosten die de inschakeling van een onderaannemer met zich meebrengt zijn volledig voor rekening en risico van inschrijver.

13	Slotbepalingen
131.	Aan het eind van de overeenkomst wordt van de inschrijver verwacht dat de inschrijver bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van de gemeente. Inschrijver verleent op eerste verzoek van de gemeente tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante informatie, die de gemeente in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.
132.	De inschrijver richt zich per omgaande tot de gemeente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ indien inschrijver is of dreigt te worden uitgeschreven uit het Register Normering Arbeid (NEN 4400-1). Dit kan reden zijn voor de gemeente om de Overeenkomst per direct en zonder schadevergoeding te beëindigen en/of betaling van openstaande facturen (tijdelijk) op te schorten; ▪ wanneer relevante certificeringen van de inschrijver worden ingetrokken, waaronder in ieder geval ISO 27001; ▪ Bij negatieve uitkomsten van toezichhoudende instanties bij de inschrijver die de dienstverlening aan de gemeente negatief (kunnen) treffen.

133.	De gemeente behoudt zich het recht voor om op inhoudelijke, organisatorische en/of financiële gronden (aanvullende) producten en diensten uit te vragen aan andere dienstverleners, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en de Aanbestedingswet 2012, indien de inschrijver tijdens de contractperiode niet (tijdig) in staat of bereid is te voldoen aan de concrete vraagstelling van de gemeente.
134.	De leverancier dient als onderdeel van de aanbidding een data-escrow overeenkomst aan te bieden en bij gunning te implementeren, waarmee de opdrachtgever verzekerd is van blijvende toegang tot alle in het systeem opgeslagen data bij calamiteiten (zoals faillissement of uitval van de leverancier).