

Programma van Eisen

Toegangsverleningssysteem buiten- en binnensportaccommodaties Edam-Volendam

Dossiernummer: **26.395-SD**

Datum	22-05-2026
Status	definitief



Gemeente
**EDAM
VOLENDAM**

Ondernemend en betrokken.

Inhoud

1	Inleiding	2
1.1	Aard en omvang van de uiteindelijke opdracht	2
2	Eisen	2

1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen (PVE) voor de marktconsultatie van 26.395-SD Toegangsverleningssysteem buiten- en buitensportaccommodaties Edam-Volendam. Het betreft een Marktconsultatie, welke kan uitmonden in een aanbesteding (zie marktconsultatiedocument).

Het doel van de marktconsultatie is voorbereiding op een aanbesteding om één (1) inschrijver te contracteren die verantwoordelijk is voor een toegangsverleningssysteem inclusief passende identifiers in de vorm van tags of qr-codes voor binnen- en buitensportaccommodaties in de gemeente Edam-Volendam (hierna te noemen als Aanbestedende dienst). De scope bevat het vervangen van alle sleutels en cilinders die bij de start van de implementatie in omloop zijn, inclusief hang- en sluitwerk met bijbehorende bouwkundige aanpassingen van deuren voor de nieuwe tags of qr codes, on-/offline cilinders/beslagen en/of elektronische sloten. De implementatie van het systeem dient in 2026 opgestart te zijn en dient voor het einde van het jaar te zijn afgerond. De opdracht voorziet tevens in de levering van een systeem dat gekoppeld kan worden aan **AQGO-verhuursoftware** voor het beheer van de binnen- en buitensportaccommodaties waarin de toegang beheerd kan worden.

Dit Programma van Eisen beschrijft de functionele en technische minimeisen voor het toegangsverleningssysteem en bijbehorende dienstverlening ten behoeve van de binnen- en buitensportaccommodaties van Edam-Volendam.

1.1 Aard en omvang van de uiteindelijke opdracht

- Voorbereiding, planning en implementatie van een toegangsverleningssysteem.
- Het minimaal ontwikkelen en leveren van de functionele eisen van het systeem zoals beschreven in het Programma van Eisen (PvE);
- Het onderhoud en beheer van het systeem gedurende de looptijd conform PvE;
- De doorontwikkeling van het systeem conform bestaande en nieuwe wensen van de gemeente;
- De hosting van het systeem;
- Aan het einde van de looptijd overdragen van gegevens;
- Opdrachtnemer dient zijn software te koppelen aan de bestaande hardware en het AQGO-verhuursoftware.

2 Eisen

Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de marktconsultatie. Door het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver te kunnen voldoen aan alle in de marktconsultatie vastgestelde (vorm-) voorschriften en aan het Programma van Eisen.

In het Programma van Eisen worden de volgende eisen gesteld ten aanzien van het systeem en het onderhoud:

- Algemene eisen (Eisen die van toepassing zijn op het hele PVE)
 - Eisen voor implementatie en onderhoud (Hier staan de eisen die van toepassing zijn op de implementatie en het onderhoud)
1. Inschrijving. In het geval de Inschrijving niet voldoet aan een of meerdere van de eisen zoals onderstaand opgenomen, heeft het geen zin om in te schrijven op de marktconsultatie.

2. Uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer moet onder andere aan deze eisen gedurende gehele opdrachtperiode (blijven) voldoen, wanneer de opdracht na marktconsultatie eventueel wordt gegund.

Nr.	Algemene eisen
1.	De opdrachtnemer voldoet aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval de Arbowet, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen, voor zover van toepassing op de uitvoering van de opdracht, en de geldende eisen en voorschriften van overheidsinstellingen en nutsbedrijven.
2.	De opdrachtnemer voldoet aan de van toepassing zijnde veiligheidsnormen voor laagspanningsinstallaties, waaronder NEN 1010, en aan de veiligheidsvoorschriften voor werkzaamheden aan of in de omgeving van laagspanningsinstallaties en netten, waaronder NEN 3140, voor zover van toepassing op de opdracht.
3.	De opdrachtnemer past uitsluitend materialen, componenten en systemen toe die geschikt zijn voor toepassing in een sportaccommodatieomgeving en die voldoen aan de van toepassing zijnde normen, eisen en certificeringen.
4.	De Veiligheidsvoorschriften met betrekking tot werkzaamheden aan of in de omgeving van laagspanningsinstallaties en netten NEN 3140 +A3:2019
5.	Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van deze opdracht te voldoen aan de geldende Nederlandse wet- en regelgeving.
6.	Alle met de levering gemoeide kosten zijn verwerkt in de ingediende prijzen. Verzend-/leveringskosten mogen dus niet apart in rekening worden gebracht.
Nr.	Eisen m.b.t. Veiligheid
7.	Monteurs beschikken over het certificaat VCA en zijn uitgerust met de vereiste persoonlijke beschermingsmiddelen.
8.	Medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op accommodatie van Opdrachtgever dienen zich te houden aan de aanwijzingen van de beveiliging en/of contactpersoon van of namens Opdrachtgever.
9.	Personeel van Opdrachtnemer zorgt voor een schoon, opgeruimd en veilig werkterrein: o.a. maatregelen tegen vervuiling, vernieling, verloren gaan van bouwstoffen en veiligheidsissues ten behoeve van zowel de installatie, het gebouw, de eigen medewerkers als aanwezigen op betreffende accommodatie (sportbeoefenaars) en medewerkers van Opdrachtgever.
Nr.	Eisen m.b.t. personeel opdrachtnemer
10.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever dragen medewerkers van Opdrachtnemer herkenbare en representatieve bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo van Opdrachtnemer.
11.	Al het personeel heeft de juiste documenten en opleiding om de werkzaamheden die zij uitvoeren uit te voeren. Er is altijd minimaal één persoon met VOL-VCA aanwezig. Alle medewerkers hebben minimaal B-VCA.

12.	Indien het personeel van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert op een accommodatie waar geen medewerkers van Opdrachtgever aanwezig is, dan dient er minimaal één van de medewerkers van Opdrachtnemer BHV-er te zijn.
13.	Bij o.a. ziekte/ vakantie of andere reden van afwezigheid en/of vervanging van personeelsleden van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient de continuïteit en kwaliteit te waarborgen.
14.	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een, op de werkzaamheden afgestemde, opleiding gevolgd en zijn op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van toegangs- en sluitsystemen. Daarnaast kennen zij de procedures, werkmethoden- en processen, de te gebruiken materialen, machines en middelen en zijn op de hoogte van de uit te voeren werkzaamheden.
15.	Bij start en na uitvoering van de werkzaamheden meldt personeel van Opdrachtnemer zich aan en af bij de contactpersoon van Opdrachtgever en informeert deze persoon over de uitgevoerde werkzaamheden.
Nr.	Eisen m.b.t. Milieu-en duurzaamheid
16.	Verpakkings- en restmateriaal worden afgevoerd. De werkplek blijft zoveel mogelijk vrij van materialen.
17.	Opdrachtnemer zal zich inzetten voor duurzaamheid en milieu conform het Inkoopbeleid van opdrachtgever. Deze richt zich voor dit contract specifiek op: a. Een reductie van het restafval. b. Aantoonbare CO2-reductie. c. Doorvoeren circulaire verbeteringen op weg naar 100% circulaire bedrijfsvoering in 2050.
18.	Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de geldende milieuwet- en regelgeving geldt daarbij als minimale eis.
19.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de levensduur van producten te verlengen, waar mogelijk te reviseren en weer in te zetten.
20.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid reeds aanwezige producten terug te nemen met een zo hoog mogelijke insteek op de circulariteitsladder. Mogelijke opbrengsten voor deze producten worden met Opdrachtgever besproken.
21.	Opdrachtnemer neemt verpakkingsmaterialen die vrijkomen retour. Alle materiaalresten, emballage, verpakkingsmiddelen, evenals door de werkzaamheden van Opdrachtnemer ontstane verontreinigingen dienen direct te worden opgeruimd en afgevoerd door Opdrachtnemer. (zie ook eis 47)
Nr.	Eisen m.b.t. Verwerking persoonsgegevens
22.	Persoonsgegevens worden op een behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming. Een verwerkersovereenkomst wordt getekend en maakt deel uit van de overeenkomst
23.	Technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.

Nr.	Eisen m.b.t. communicatie:
24.	Opdrachtnemer zet bij de uitvoering van de Opdracht uitsluitend personen in die de Nederlandse taal voldoende beheersen om de contacten met (medewerkers van) Opdrachtgever efficiënt en effectief te laten verlopen en de Opdracht correct uit te voeren.
25.	Er dient één (1) vast contactpersoon te zijn voor Opdrachtgever voor alle communicatie, vragen en overleg van Opdrachtnemer met betrekking tot (de uitvoering van) de Overeenkomst.
26.	Opdrachtnemer zorgt bij afwezigheid van personeel, onder meer als gevolg van ziekte, vakantie of andere omstandigheden, voor tijdige en passende vervanging. Continuïteit en kwaliteit van de uitvoering blijven te allen tijde geborgd.
27.	Medewerkers melden zich bij aanvang en na afronding van werkzaamheden aan en af bij de contactpersoon van opdrachtgever en informeren deze over de uitgevoerde werkzaamheden.
28.	Medewerkers van opdrachtnemer beschikken over actuele kennis van toegangs- en sluitsystemen, relevante procedures, werkmethoden, toe te passen materialen, machines en hulpmiddelen, alsmede van de uit te voeren werkzaamheden.
29.	IB aanbestedingseisen en -wensen. Deze zijn nog niet van toepassing.
Nr.	Eisen m.b.t. functionaliteit:
30.	De software biedt een gebruiksvriendelijke mogelijkheid om identifiers in de vorm van tags en/of QR-codes uit te reiken aan personen en vast te leggen welke persoon welke identifier in bruikleen heeft.
31.	De software biedt de mogelijkheid om identifiers te ontkoppelen van personen en een overzicht te genereren van uitgegeven, gekoppelde en ontkoppelde identifiers.
32.	De software biedt de mogelijkheid om gebruikersautorisaties overzichtelijk te beheren en autorisaties eenvoudig toe te voegen, te wijzigen en te verwijderen.
33.	Gebruikers moeten eenvoudig geautoriseerd kunnen worden, zowel toegevoegd of verwijderd worden. De autorisatie moet makkelijk aan te passen zijn.
34.	Tijdens de implementatie wordt een integratie gerealiseerd tussen de aangeboden software en de AQQO-verhuursoftware, zodat gebruikersgegevens, autorisaties en relevante toegangsrechten synchroon worden gehouden, voor zover deze gegevensuitwisseling binnen de door opdrachtgever gewenste procesinrichting valt.
35.	Tijdens de implementatie wordt een integratie gerealiseerd tussen de aangeboden software en de AQQO-verhuursoftware voor het registreren van storingen en meldingen, waaronder meldingen met betrekking tot proactief onderhoud, zodat deze door de aangewezen behandelaar kunnen worden opgepakt.
36.	De software maakt het mogelijk om ruimten gedurende bepaalde periodes toegankelijk te maken voor specifieke groepen gebruikers die buiten die periode geen toegang hebben.
37.	De software biedt inzicht in toegangsautorisaties, toegangsactiviteiten, uitzonderingen en relevante trends.
38.	Tijdens de implementatie wordt een integratie gerealiseerd tussen de aangeboden software en de AQQO-verhuursoftware voor het registreren van aan personen gekoppelde en van personen ontkoppelde identifiers ten behoeve van assetmanagement.

26.395-SD Toegangsverleningssysteem Edam-Volendam

39.	Het dient mogelijk te zijn om de aangeboden software te koppelen met het inbraaksysteem van Opdrachtgever.
Nr.	Eisen t.b.v. dienstverlening:
40.	De software moet worden aangeboden als SaaS. Opdrachtnemer zorgt voor implementatie, onderhoud en beheer zodat de software altijd up-to-date is. Gebruikers en devices benaderen de software over het internet bij de SaaS-aanbieder. In geval van technische onmogelijkheden om bepaalde koppelingen te realiseren is een Site-to-Site VPN tunnel in overleg mogelijk. Toekomstige updates en upgrades zijn in de prijs inbegrepen en onderdeel van SLA.
41.	De continuïteit van de aangeboden hard- en software moet tenminste 15 jaar zijn vanaf contractdatum gegarandeerd. Dat wil zeggen dat de software gedurende die periode ondersteund blijft vanuit de fabrikant en (veiligheids-)updates gedurende die periode ontwikkeld blijven worden en de hardware compatible en leverbaar blijft.
42.	Indien de internetverbinding wegvalt moet het openen en sluiten van deuren gedurende minimaal 24 uur mogelijk zijn op basis van de reeds toegekende autorisaties.
43.	De supportdocumenten moeten in Nederlands of Engels beschikbaar zijn
44.	Opdrachtnemer biedt helpdeskondersteuning in de Nederlandse taal, bereikbaar per telefoon en per e-mail. Telefonische ondersteuning voor gebruikers ma-vr 09:00-17:00 Email support voor gebruikers ma-vr 09:00-17:00
45.	Opdrachtnemer garandeert een volledige technische en functionele beschikbaarheid per maand van de dienstverlening van minimaal 99,5% gerekend over 24x7 uur.
46.	Opdrachtnemer verstrekt eens per kwartaal een digitaal SLA-rapportage aan Opdrachtgever. In deze rapportage geeft Opdrachtnemer aan in welke mate is voldaan aan de service levels zoals opgenomen in uw SLA.
47.	Opdrachtnemer doet in de SLA-rapportage verbetervoorstellen wanneer in de voorafgaande maand niet voldaan is aan de overeengekomen service levels.
48.	Opdrachtnemer rapporteert aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Onderstaande overlegstructuur is van toepassing gedurende de contractperiode: o Maandelijks; (12 x per jaar) Operationeel overleg o Kwartaal; (4 x per jaar) Tactisch overleg o Jaarlijks; (éénmaal per jaar) Strategisch overleg In de service level agreement zijn de functies benoemd welke bij ieder overleg aanwezig zijn.
49.	Reparatie (hardwarematig) als gevolg van storingen en/of onderhoud dienen binnen 24 uren (met uitzondering van weekenden, feestdagen en sluitingsdagen van van betreffende sportaccommodaties) opgelost/uitgevoerd te zijn, met inachtneming van de openingstijden van de sportaccommodaties. Indien de reparatie niet binnen 24 uren gerealiseerd kan worden, dient opdrachtnemer te zorgen voor een noodoplossing zodat de veiligheid gewaarborgd blijft.
50.	Onderhoud en reparatie worden in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd. Indien reparatie niet meer mogelijk is vervangt Opdrachtnemer de hardware en serviceartikelen. Eerstelijns support ligt bij gebouwbeheer Opdrachtgever, tweede- en derdelijns bij Opdrachtnemer

51.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruiksklaar opleveren en monteren van alle hardware en serviceartikelen.
52.	Het systeem dient te blijven werken in geval van spanningsuitval van maximaal 24 uur.
53.	Het systeem dient over een nood-schakeling te beschikken waarbij met één handeling relevante ruimten ontsloten kunnen worden. (bijv. In geval van brand en voor toegang tot BHV kasten).
48.	Werknemers en aanwezige sporters mogen geen tot weinig hinder ervaren van de implementatie en de implementatie mag de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever niet beïnvloeden.
49.	Acties waarbij impact onvermijdelijk is, dienen altijd in overleg en na goedkeuring van Opdrachtgever plaats te vinden.
50.	Opdrachtnemer verzorgt een instructie m.b.t de werking van de volledige oplossing (zowel hardware als software). En levert na afronding implementatie (technische) documentatie op.
51.	Ruimten dienen in bepaalde periodes vanuit de software toegankelijk worden gemaakt voor een groep die normaal buiten die periode daar geen toegang tot hebben.
52.	Ruimten die openbaar toegankelijk zijn worden voorzien van een blindcilinder waar nodig, dat wil zeggen dat cilindergaten netjes worden afgedekt.
53.	Het systeem moet flexibel zijn zowel in groei als in krimp.
54.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleveren van een Service Level Agreement (SLA) met daarin minimaal de volgende KPI's: 1. KPI Fouten bij toegang: <i>Doel: Evalueren hoe vaak fouten optreden bij het gebruik van het toegangssysteem.</i> KPI: Percentage mislukte toegangspogingen. 2. KPI Gebruiksvriendelijkheid <i>Doel: Evalueren hoe gemakkelijk gebruikers de software kunnen gebruiken.</i> KPI: Gebruikerstevredenheidsscore met betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid. 3. KPI Veiligheidsincidenten <i>Doel: Meten van het aantal beveiligingsincidenten met betrekking tot ongeautoriseerde toegang.</i> KPI: Aantal veiligheidsincidenten gerelateerd aan toegang.
55.	Opdrachtnemer zorgt voor passende training en of opleiding als onderdeel van de implementatie.
56.	Bij vitale ruimten dient altijd de mogelijkheid te zijn om de ruimte te kunnen betreden indien alle systemen uitgevallen zijn. Met een mechanische sleutel of zonder een sleutel.
57.	Indien de cilinder is voorzien van een batterij dient opdrachtnemer het vervangen en leveren van de batterijen mee te nemen in de prijs voor het onderhoud.
58.	Indien de cilinder is voorzien van een batterij, proactief melden wanneer batterij vervangen dient te worden.
Nr.	Eisen t.a.v. Hardware en software
59.	De oplossing dient hufterproof te zijn. Hiermee bedoelt Opdrachtgever minimaal dat de sloten, cilinders, beslag en lezers niet eenvoudig te verwijderen zijn en bij een kras niet direct defect zijn. Een en ander uiteraard geschikt voor toepassing in een sportaccommodatieomgeving.

60.	De benodigde encryptiesleutels blijven eigendom van opdrachtgever en worden bij beëindiging van de overeenkomst, voor zover technisch en juridisch mogelijk, aan opdrachtgever overgedragen.
61.	Het dient mogelijk te zijn dat meerdere gebruikers gelijktijdig in de software kunnen werken.
62.	Bij storingen/ uitval van de software dienen alle accommodaties zelfstandig te kunnen blijven functioneren. Toegang dient op basis van de laatst geladen autorisaties voor uitval van het systeem in stand te blijven. Totdat uitval is hersteld.
63.	Opdrachtnemer zorgt voor preventief en correctief onderhoud, inclusief updaten van de firmware, van de aan het toegangscontrolesysteem aangesloten sloten, cilinders, beslag en lezers.
64.	De software moet rapportagemogelijkheden bieden voor toegangsactiviteiten, uitzonderingen en trends.
65.	De software biedt dashboards ten behoeve van het meten van KPI's en statistieken.
Nr.	Eisen m.b.t. prijzen en facturatie:
66.	Het facturatieproces vindt plaats volgens de werkwijze van Opdrachtgever, deze werkwijze vindt u in de (concept)overeenkomst. E.e.a. komt beschikbaar bij de aanbesteding.
67.	Opdrachtnemer dient de factuur van een inkoopordernummer te voorzien. Indien deze ontbreekt dan kan Opdrachtgever de factuur niet in behandeling nemen en is Opdrachtgever genoodzaakt de factuur te retourneren.
68.	Er zijn geen limieten ten aanzien van het gebruik van de software, waaronder, maar niet uitsluitend, de hoeveelheid gebruikte opslag en het aantal gelijktijdig ingelogde gebruikers. Bovendien leidt een verhoogd gebruik van de software, in welke zin dan ook, niet tot additionele facturatie.



Gemeente
EDAM
VOLENDAM

Ondernemend en betrokken.

W. van der Knoopdreef 1
1132 KN Volendam
Telefoon: 0299-398398
Email: info@edam-volendam.nl

www.edam-volendam.nl