

Programma van Eisen Gemeentepas Veenendaal, Rhenen en Renswoude

1. Aanvraagafhandeling

Nr.	Omschrijving.
1.1	Inschrijver draagt, binnen de vastgestelde kaders (i.i.g. inwonerschap, inkomens- en vermogenspositie) door Opdrachtgever (gemeente Veenendaal), zorg voor de verwerking, beoordeling en besluitvorming op digitale aanvragen van inwoners uit de gemeenten Veenendaal, Rhenen en Renswoude voor (a) de gemeentePas en (b) een aantal aan de gemeentePas gerelateerde minimaregelingen.
1.2	Inschrijver zal de persoonsgegevens die door Opdrachtgever zijn verstrekt, uitsluitend gebruiken en verwerken voor het doel waarvoor ze zijn verzameld/verstrek in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
1.3	Inschrijver 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 (zie ook 17. Informatiebeveiliging).
1.4	Inschrijver heeft een proces ingericht inzake (potentiële) datalekken en meldt deze binnen 24 uur na ontdekking aan Opdrachtgever.

2. Algemeen (gemeentePas-oplossing)

Nr.	Omschrijving.
2.1	Inschrijver ontwikkelt, implementeert, exploiteert de gemeentePas-oplossing voor de gemeenten Veenendaal (VeenendaalPas), Rhenen (CuneraPas) en Renswoude (GrebbePas).
2.2	De gemeentePas-oplossing faciliteert gemakkelijke ingebruikname door verschillende Pashouders (zie ook 6. Aanvraag- en 7. Pashoudersportaal).
2.3	De gemeentePas-oplossing faciliteert gemakkelijke aansluiting door verschillende aanbieders, inclusief aanbieders zonder kassasysteem.
2.4	De gemeentePas-oplossing is na definitieve gunning van de opdracht binnen 3 maanden operationeel, inclusief, indien van toepassing, overname van het volledige bestand van pashouders (+/- 4.150 pashouders) en aansluiting van het huidige aanbod (+/- 400 aanbieders).
2.5	Bij aanvang wordt in ieder geval voorzien in de uitvoering van de huidige regelingen onder de VeenendaalPas, GrebbePas en Cunera-Pas. De gemeentePas-oplossing is flexibel uit te breiden met andere (minima)regelingen.
2.6	Opdrachtgever (gemeente Veenendaal) levert namens de gemeenten Veenendaal, Rhenen en Renswoude periodiek mutaties (bijvoorbeeld: nieuwe regeling bij een bestaande pashouder(s) of prolongatiebestanden op pashoudersniveau) aan bij Inschrijver. Inschrijver beschikt over voorzieningen om deze bestanden geautomatiseerd en veilig te kunnen ontvangen en verwerkt mutaties aantoonbaar binnen 3 werkdagen. Bijvoorbeeld samenwerken in hetzelfde systeem of het mailen via een beveiligde verbinding.

3. Systeem (gemeentePas-oplossing)

Nr.	Omschrijving.
3.1	Inschrijver draagt zorg voor een afzonderlijke gemeentePas-website per gemeente (Veenendaal, Rhenen en Renswoude) welke zo kan worden ingericht dat deze aansluit bij de huisstijl per gemeente.
3.2	Beschikbaar op de afzonderlijke gemeentePas-website per gemeente is in ieder geval: a. informatie over de gemeentePas; b. informatie over de minimaregelingenregelingen onder opdracht; c. informatie over het aanvraagproces, inclusief link naar het digitale aanvraagformulier per minimaregeling onder opdracht; d. een overzicht van het actuele aanbod onder de gemeentePas; e. de mogelijkheid tot het aanmelden van nieuwe aanbieders.
3.3	Het systeem biedt de mogelijkheid om meerdere tegoeden in te richten, te wijzigen en te beheren t.b.v. diverse doelgroepen. Tegoeden worden door inschrijver toegekend aan de hand van tijdig aangeleverde criteria door Opdrachtgever.
3.4	Op elk gewenst moment kan zowel op individueel Pashouders- als op groepsniveau extra tegoed op de gemeentePas beschikbaar worden gesteld.
3.5	Inschrijver (de)blokkeert op verzoek van Opdrachtgever een gemeentePas.
3.6	Bij het registreren van een aanvraag van een duplicaat gemeentePas dient het systeem de geregistreerde redenen te tonen, waarbij de aanvrager een verplichte keuze moet maken.
3.7	Bij het uitgeven van een duplicaat gemeentePas worden automatisch: a. alle gegevens van de eerdere Pas overgenomen, inclusief rest saldi b. de originele Pas definitief geblokkeerd.
3.8	Het systeem biedt een importmogelijkheid t.b.v. het jaarwerk (nieuwe pasjaar) waarbij, vanuit Opdrachtgever aangeleverde batchbestanden met nieuwe rechthebbenden gemeentePas-houders, kunnen worden geïmporteerd.
3.9	Inschrijver draagt zorg voor het toekennen van de juiste tegoeden op gemeentePashouder-niveau aan de hand van tijdig aangeleverde criteria door Opdrachtgever, resttegoeden uit voorgaande pasjaren en eventueel historisch gebruik (bijvoorbeeld wanneer maar eens per x jaar gebruik mag worden gemaakt van regeling, zoals de aanschaf van een computer).
3.10	Het systeem (website en eventuele webapp) voldoet aan de actueel geldende wettelijke eisen voor digitale toegankelijkheid, gebaseerd op de WCAG-standaard, versie 2.1.
3.11	Het systeem is ontworpen en ingericht vanuit het perspectief van de gemeentePashouder, volgens de principes van <i>Gebruiker Centraal</i> .

4. GemeentePashouder-portaal (gemeentePas-oplossing)

Nr.	Omschrijving.
4.1	Een gemeentePashouder kan een account registreren via een persoonlijke omgeving. Inloggen op de digitale omgeving kan via een gebruikersnaam en wachtwoord.
4.2	Een pashouder moet in een persoonlijke omgeving inzicht hebben in; a. Digitale pas t.b.v. gebruik; b. Persoonsgegevens; c. Actueel gemeentePas-tegoed en tegoedverbruik; d. Passen kunnen (de)blokkeren; e. Vervangende passen kunnen bestellen (tegen betaling).
4.3	Ten aanzien van deblokken van een gemeentePas kan een gemeentePashouder dit alleen doen in het portaal indien de blokkering ook door de gemeentePashouder zelf is uitgevoerd. Zodra de blokkering, op verzoek, door inschrijver is uitgevoerd dan moet dit niet mogelijk zijn.
4.4	Communicatie binnen het gemeentePashouder-portaal is begrijpelijk, helder en eenduidig, conform de uitgangspunten van <i>Direct Duidelijk</i> (B1-taalniveau, actieve formuleringen, logische opbouw).

5. Aanbiedersportaal (gemeentePas-oplossing)

Nr.	Omschrijving.
5.1	Een aanbieder kan zich via het aanbiedersportaal op de gemeentePas-website aanmelden als aanbieder.
5.2	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, inclusief de mogelijkheid tot het downloaden van deze voorwaarden; b. Keuze kunnen maken t.a.v. gemeentePas-leesapparatuur zodra er sprake is van meerdere mogelijkheden.
5.3	Aanbieder kan in het aanbiedersportaal 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. Rapportage mogelijkheden t.b.v. eigen administratie.

6. GemeentePas

Nr.	Omschrijving.
6.1	De pas betreft een fysieke pas, die eventueel eveneens in digitale vorm (bijvoorbeeld d.m.v. een barcode) gebruikt kan worden.
6.2	De pas is strikt persoonlijk, met aparte passen voor volwassenen en kinderen.
6.3	Verstreckte passen zijn voorzien van een naam en uniek pasnummer (wijze van nummering nader overeen te komen na gunning).
6.4	Met de pas kunnen producten en/of diensten afgenomen worden bij aanbieders binnen de gemeenten Veenendaal, Rhenen en Renswoude, ongeacht of een inwoner beschikt over een VeenendaalPas, CuneraPas of GrebbePas. Hetzelfde geldt voor afname bij eventuele specifieke aanbieders buiten de gemeentegrenzen van Veenendaal, Rhenen en Renswoude.
6.5	Inschrijver verstrekt zowel originele als duplicaatpassen aan pashouders (op P x Q-basis).

7. Tegoeden

Nr.	Omschrijving.
7.1	Te besteden tegoeden kunnen worden geormerkt, zodat de tegoeden alléén kunnen worden besteed aan van tevoren afgesproken producten, diensten en/of aanbieders.
7.2	Tegoeden kunnen op basis van vastgelegde criteria (automatisch) gekoppeld worden aan een pashouder die voldoet aan de gestelde criteria.
7.3	Een tegoed kan gedurende de geldigheid van een pas aangepast worden op individueel (pashouder) en/of collectief niveau (doelgroep).
7.4	De verwerking van het gebruik van de tegoeden vindt realtime plaats en is als zodanig altijd actueel inzichtelijk via het Pashouder-portaal.
7.5	Een pashouder kan meerdere tegoeden op zijn/haar pas ontvangen en gebruiken.
7.6	Bij een aanbieder moet het mogelijk zijn om meerdere tegoeden naast elkaar te kunnen gebruiken.
7.7	Tegoeden kunnen bij gebruik (uitgave bij een aanbieder) zowel geheel als gedeeltelijk worden besteed.
7.8	Tegoeden kunnen per pasjaar geheel of gedeeltelijk worden uitgenut. Restant tegoeden moeten kunnen worden meegenomen naar een volgend pasjaar. Een pasjaar start op 1 juli en eindigt op 30 juni. De geldigheidsduur van tegoeden kan onderling verschillen.

8. GemeentePas-website

Nr.	Omschrijving.
8.1	Een website per gemeente (Veenendaal, Rhenen en Renswoude) met daarop informatie over de gemeentePas en de overige minimaregelingen onder opdracht, een toelichting op het aanvraagproces en een link naar het digitale aanvraagformulier per minimaregeling.
8.2	Communicatie op de GemeentePas-website is begrijpelijk, helder en eenduidig, conform de uitgangspunten van <i>Direct Duidelijk</i> (B1-taalniveau, actieve formuleringen, logische opbouw). Teksten op het aanvraagportaal worden voor plaatsing afgestemd met Opdrachtgever.

9. Aanbodmanagement (dienstverlening)

Nr.	Omschrijving.
9.1	Inschrijver is, binnen de gestelde kaders vanuit Opdrachtgever, verantwoordelijk voor het realiseren van het aanbod aan bestedingsmogelijkheden (aanbieders) voor alle gemeentelijke regelingen op de gemeentePas.
9.2	Inschrijver houdt het aanbod actueel en draagt zorg voor een kwalitatieve uitstraling van het aanbod op de website zoals overeengekomen.
9.3	Inschrijver zorgt ervoor dat wanneer er geen of onvoldoende passende aanbieders zijn deze buiten de gemeentelijke grenzen wordt gezocht.
9.4	Inschrijver neemt de richtlijnen vanuit Opdrachtgever in acht t.a.v. het type aanbieders dat aangesloten mag worden op de gemeentePas.
9.5	Inschrijver biedt de mogelijkheid voor aanbieders dat zij zich zelfstandig digitaal kunnen aanmelden (zie ook aanbiedersportaal).
9.6	Inschrijver ondersteunt de aanbieder proactief waar nodig m.b.t. het registreren/aanmelden én na toelating voor technische aansluiting.
9.7	Inschrijver heeft aandacht voor evenredige spreiding van aanbod door de gemeenten.

10. Klantenservice (dienstverlening)

Nr.	Omschrijving.
10.1	Inschrijver voorziet in klantenservice ten behoeve van inwoners en aanbieders t.a.v. alle geleverde diensten en producten onder opdracht.
10.2	Inschrijver is verantwoordelijk voor het beantwoorden van vragen over de geleverde diensten en producten onder opdracht.
10.3	Indien inschrijver een vraag krijgt die bij Opdrachtgever hoort (of andersom) werken beide partijen onderling samen om het antwoord te geven richting vraagindiener.
10.4	Klantenservice is in ieder geval bereikbaar via een telefonische helpdesk en een digitaal contactformulier. De helpdesk is op reguliere werkdagen (ma-vr) tijdens kantooruren (9:00 - 17:00) minimaal een aantal uur per werkdag telefonisch bereikbaar.
10.5	Inschrijver beantwoordt digitaal gestelde vragen binnen 3 werkdagen.
10.6	Communicatie vanuit de klantenservice is begrijpelijk, helder en eenduidig, conform de uitgangspunten van <i>Direct Duidelijk</i> (B1-taalniveau, actieve formuleringen, logische opbouw).

11. Kwaliteit, klachten, storingen en defecten

Nr.	Omschrijving.
11.1	Inschrijver is verantwoordelijk voor het monitoren en tijdig oplossen van klachten, storingen en defecten rond de gemeentePas-oplossing.
11.2	Een klachtenrapportage is onderdeel van de informatievoorziening.

12. Informatievoorziening

Nr.	Omschrijving.
12.1	Inschrijver richt het systeem zodanig in dat een aantal geautoriseerde functionarissen vanuit Opdrachtgever via een beveiligde eigen omgeving 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.
12.2	Inschrijver levert op verzoek van Opdrachtgever de ruwe data met betrekking tot de Pas en het Pasgebruik.
12.3	Inschrijver levert Opdrachtgever (of geeft toegang tot) een maandelijks rapportage met daarin de ontvangen klachten, inclusief afhandelingsstatus en de opgetreden (ver)storingen m.b.t. de gemeentePas-oplossing, inclusief gerealiseerde respons- en oplostijden.

13. Financiën

Nr.	Omschrijving.
13.1	Inschrijver factureert maandelijks louter overeengekomen vaste kosten aanbodmanagement, vaste licentiekosten gebruik Passysteem, variabele kosten aanvraagafhandeling en variabele kosten verstrekte gemeentePassen aan Opdrachtgever.
13.2	De verschuldigde Pasbetalingen aan aanbieders worden geïnitieerd vanuit de gemeentePas-oplossing.
13.3	De gemeentePas-oplossing biedt de mogelijkheid om t.b.v. het uitbetalingsproces aan aanbieders door Opdrachtgever een SEPA te genereren.
13.4	De gemeentePas-oplossing biedt de mogelijkheid om t.b.v. het uitbetalingsproces aan aanbieders door Opdrachtgever een geleideformulier te genereren.
13.5	De gemeentePas-oplossing biedt de mogelijkheid om een journaalpost te genereren m.b.t. uitbetalingen en ontvangsten voor een te selecteren periode.
13.6	Inschrijver richt de gemeentePas-oplossing zodanig in dat de benodigde output (zie 14.3 t/m 14.5) via een beveiligde methode bij Opdrachtgever komt of door Opdrachtgever kan worden opgehaald.
13.7	Opdrachtgever (gemeente Veenendaal) verzorgt de volledige uitbetaling van aanbieders o.b.v. bestedingen door Pashouders.
13.8	Opdrachtgever is op geen enkele wijze partij in eventuele aanvullende (financiële) afspraken tussen inschrijver en aanbieder.

14. Contractmanagement

Nr.	Omschrijving.
14.1	De samenwerking tussen Opdrachtgever en Inschrijver is gericht op: a. Wederzijds begrip. b. Open en eerlijke communicatie. c. Betrokkenheid en eigenaarschap. d. Dynamisch contract & ontwikkeling: samengroeien naar de toekomst. Inschrijver beweegt flexibel mee met marktontwikkelingen en neemt proactief verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de dienstverlening. Hierbij wordt Opdrachtgever voortdurend geïnformeerd over de resultaten.
14.2	Inschrijver en Opdrachtgever wijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst één vaste contactpersoon (en één vaste vervanger) aan op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
14.3	a. De prestaties worden periodiek beoordeeld op basis van een KPI-model (nader vast te stellen tussen Opdrachtgever en Inschrijver en vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA) voorafgaande ondertekening overeenkomst). b. Evaluaties vinden plaats tijdens de periodieke (tactische) overleggen. c. Het KPI-model wordt gemonitord en doorontwikkeld gedurende de overeenkomst.
14.4	a. Opdrachtgever signaleert dat Inschrijver 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. Inschrijver dient binnen de afgesproken termijn een verbeterplan op te leveren en hierover te rapporteren. Vervolgens krijgt de Inschrijver een hersteltijd, waarna de KPI opnieuw wordt gemeten en gerapporteerd. c. Indien de KPI's na de hersteltijd nog steeds niet voldoen, ontvangt de Inschrijver een officiële schriftelijke waarschuwing. De KPI wordt opnieuw gemeten na een nieuwe herstelperiode. d. Bij herhaaldelijk niet voldoen, wordt de Inschrijver 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.
14.5	a. Gestructureerde communicatie vindt plaats op operationeel en tactisch niveau met duidelijke frequenties en besprekpunten: 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 Inschrijver verzorgt een presentatie van maximaal 15 minuten tijdens dit overleg. d. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het organiseren van de overleggen en verstrekken van de agenda. De Inschrijver levert tijdig managementinformatie en zorgt voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen (binnen 5 werkdagen).
14.6	De Inschrijver 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 Opdrachtgever. De exacte vorm van de rapportage wordt na opdrachtverstrekking afgestemd.

15. Algemene acceptatiecriteria (gemeentePas-oplossing)

Nr.	Omschrijving.										
ALG.01	De gemeentePas-oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt en technisch volledig onderhouden wordt door de Inschrijver.										
ALG.02	De gemeentePas-oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal. (Gebruikers)documentatie wordt tevens in het Nederlands opgeleverd.										
ALG.03	De Inschrijver biedt de mogelijkheid om gebruik te maken van een Acceptatie-omgeving naast de Productie-omgeving, als dit door de Opdrachtgever gevraagd wordt.										
ALG.04	De gemeentePas-oplossing voldoet aan vigerende wet- en regelgeving (onder andere archiefwet, Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG), Wet Modernisering Elektronisch Berichten Verkeer, tijdelijk besluit Digitale toegankelijkheid Overheid). En de Inschrijver zal ervoor zorgen dat de gemeentePas-oplossing aan de wetgeving blijft voldoende gedurende de looptijd van het contract.										
ALG.05	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Inschrijver dat de gemeentePas-oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat op de gemeentePas-oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als Opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving en inspeelt op ontwikkelingen in de markt.										
ALG.06	De Inschrijver accepteert de GIBIT 2025-voorwaarden m.b.t. de aangeboden gemeentePas-oplossing (dat wil zeggen, de SaaS-dienst).										
ALG.07	Inschrijver van de applicatie en de hostingpartij zijn gevestigd onder Nederlands of Europees recht. Hosting van de applicatie en de gegevens vindt fysiek plaats in en in overeenstemming met de eisen van de Europese Unie. Dit moet ook gelden voor de onderaannemer(s) en subverwerker(s) van de Inschrijver.										
ALG.08	De helpdesk van de Inschrijver is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de gemeentePas-oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten conform onderstaande tabel. Ten aanzien van de ondersteuning wil de Opdrachtgever de volgende prioriteitsbepaling en werkwijze hanteren. <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De gemeentePas-oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem).</td></tr><tr><td>2</td><td>De gemeentePas-oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers/beheerdersvraag.</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De gemeentePas-oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem).	2	De gemeentePas-oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	4	Gebruikers/beheerdersvraag.
Categorie	Omschrijving										
1	De gemeentePas-oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem).										
2	De gemeentePas-oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).										
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)										
4	Gebruikers/beheerdersvraag.										
ALG.9	De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de gemeentePas-oplossing. De Inschrijver maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.										
ALG.10	De Inschrijver is bereid jaarlijks een TPM (Third Party Memorandum), of vergelijkbaar, te verstrekken voor audits etc.										
ALG.11	De Inschrijver zorgt dat de incidenten conform de onderstaande termijnen worden opgelost. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>GemeentePas-oplossing binnen</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Categorie	Reactietijd	GemeentePas-oplossing binnen							
Categorie	Reactietijd	GemeentePas-oplossing binnen									

1	0-0.5 uur beantwoorden 24/7	Workaround binnen 4 uur GemeentePas-oplossing binnen 8 uur
2	1 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur)	Workaround binnen 8 uur op werkdagen GemeentePas-oplossing binnen 48 uur op werkdagen
3	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur)	Workaround binnen 2 werkdagen GemeentePas-oplossing in volgende reguliere versie
4	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur)	Antwoord binnen 1 week

16. Toegang en beschikbaarheid (gemeentePas-oplossing)

Nr.	Omschrijving.
TOE.01	De gemeentePas-oplossing dient benaderbaar te zijn via een “fully qualified domain name” van de Inschrijver. Dit mag een subdomein van veenendaal.nl zijn of een subdomein van een domein van de Inschrijver (bijv. veenendaal.raadsinformatie.nl)
TOE.02	Als de SaaS-gemeentePas-oplossing communicatie naar buiten de organisatie bevat, moet de interface minimaal voldoen aan de WCAG standaard, versie 2.1.
TOE.03	De gemeentePas-oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.
TOE.04	Op werkdagen van 07.00 - 21.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de gemeentePas-oplossing voor minimaal 99% per maand (exclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand (exclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100%.
TOE.05	Voor de gemeentePas-oplossing wordt een acceptabele performance voor concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de gemeentePas-oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven (uitgaande van een schone internetverbinding): 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak.
TOE.06	De Inschrijver garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de gemeentePas-oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Inschrijver (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen. Back-ups dienen minimaal 3 en maximaal 12 maanden bewaard te worden.
TOE.07	De Inschrijver draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de gemeentePas-oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan Aanbesteder. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Inschrijver vernietigt. De Inschrijver levert een verklaring van vernietiging.
TOE.08	Daarnaast vindt Aanbesteder het belangrijk dat er een mogelijkheid is om na afloop van de overeenkomst eenvoudig over te stappen op een andere partij. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden. Ingeval van overstap levert Inschrijver de door Opdrachtgever benodigde (proef)datadumps, op aan Opdrachtgever. Daarnaast draagt Inschrijver zorg voor het bieden van de benodigde ondersteuning bij de conversie een nieuwe partij.

TOE.09	De SaaS-oplossing moet beschikken over de mogelijkheid om een koppeling te maken voor het beschikbaar maken van de gegevens in de SaaS-oplossing ten behoeve van managementinformatie. Dit wordt ondersteund voor een ETL-proces, maar het biedt ook ondersteuning bij een directe bevraging in het kader van managementinformatie (een Logisch Data Warehouse)
TOE.10	De Inschrijver levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan met de resultaten m.b.t. de afgesproken KPI's of geeft realtime inzicht.

17. Technologie en standaarden (gemeentePas-oplossing)

Nr.	Omschrijving.
TNS.01	De gemeentePas-oplossing moet voldoen aan de standaarden, zoals beschreven door het Forum Standaardisatie. Dit overlapt deels de onderstaande eisen.
TNS.02	De gemeentePas-oplossing heeft zich bewezen bij andere Nederlandse gemeenten en is gebaseerd op bewezen technologie.
TNS.03	De gemeentePas-oplossing voldoet aan de principes van de Gemma en de Common Ground of heeft dit op de planning staan.
TNS.04	Koppelingen op basis van API en via een ESB of API Gateway • Minimaal voor operationele gegevens • Ook voor grotere dataleveringen voor bijvoorbeeld Management Informatie • Moet ook gebruikt kunnen worden door scriptingtools
TNS.05	De Inschrijver waarborgt dat de aangeboden gemeentePas-oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de gemeentePas-oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Inschrijver verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
TNS.06	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Voor het versturen en ontvangen van e-mails worden SPF, DKIM en DMARC toegepast. Voor het mailen vanuit de gemeentePas-oplossing wordt er gebruik gemaakt van STARTTLS 1.2, waarbij een DKIM-sleutel mogelijk is. Andere standaarden waar de gemeentePas-oplossing aan moet voldoen met een 'secure connections', zijnde: DNSSEC, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS-verkeer. Hierop kan getoetst worden via www.internet.nl . Indien er gewerkt wordt met een certificaat of certificaten, dan worden alleen certificaten toegestaan van Trusted instanties.
TNS.07	De certificaten, die gebruikt worden voor de koppelingen, moet minimaal een jaar geldig zijn en de vervanging moet op een vooraf afgestemd moment plaatsvinden.

18. Informatiebeveiliging (SaaS-dienst)

Nr.	Omschrijving.
Organisatorisch	
IBO.01	De Inschrijver is gecertificeerd voor IEC/ISO 27001 (of vergelijkbaar) en kan dit aantonen met een certificaat en verklaring van toepasselijkheid. De scope van de certificering moet overeenkomen met de aan te schaffen diensten en producten.
IBO.02	Alle data die door de gemeentePas-oplossing wordt verwerkt is en blijft eigendom van Opdrachtgever en zal bij beëindiging van de overeenkomst worden vrijgegeven en overgedragen.
Technisch	
IBT.01	Hosting van de gemeentePas-oplossing en data vindt plaats binnen de EER (Europese Economische Ruimte).

IBT.02	Opgeslagen data (<i>data at rest</i>) is versleuteld met een recente encryptiemethode en minimaal op basis van 256-bit encryptie.
IBT.03	Netwerkcommunicatie (<i>data in transit</i>) is versleuteld met een recente encryptiemethode en minimaal op basis van 256-bit encryptie.
IBT.04	Het back-upproces voorziet in opslag van de back-up op een locatie, waarbij een incident op de ene locatie niet kan leiden tot schade op de andere.
IBT.05	Periodiek (minimaal eens per jaar) worden rapportages overlegd omtrent de kwaliteit van back-ups en restores.
IBT.06	De Inschrijver neemt aantoonbare maatregelen om de integriteit van data en scheiding van data van andere klanten te waarborgen.
IBT.07	Toegangsvoorzieningen voor Opdrachtgever bieden ondersteuning voor MFA (Multi-Factor Authenticatie). Er kan gebruik gemaakt worden van SSO (Single Sign-On) via Microsoft Azure / Microsoft AD als IdP (IdentityProvider).
IBT.08	De gemeentePas-oplossing biedt ondersteuning voor het afbakenen van rechten en rollen ten behoeve van functiescheiding. Indien de applicatie als SaaS-dienst wordt afgenomen dient aan Opdrachtgever aangetoond te worden welke rollen binnen de Inschrijversorganisatie rechten hebben om databestanden in te kunnen zien.
IBT.09	De gemeentePas-oplossing maakt gebruik van niet-muteerbare auditlogging, deze logging is beschikbaar voor audit- en monitoringdoeleinden van Opdrachtgever en wordt minimaal 1 jaar bewaard of langer op basis van een expliciete risico-afweging dan wel een (beveiligings)incident. Logregels mogen geen informatie bevatten die tot beveiligingsincidenten kunnen leiden, maar dienen voldoende informatie te bevatten om handelingen te kunnen herleiden tot een gebruiker. Minimaal dienen de handeling, datum en tijdstip te zijn opgenomen.
IBT.10	De Inschrijver werkt actief mee als de Opdrachtgever een audit wil laten uitvoeren.
IBT.11	De gemeentePas-oplossing is van het internet gescheiden middels één of meerdere firewalls.
IBT.12	De Inschrijver past aantoonbaar beveiliging toe tegen internetgevaaren als malware, ransomware, virussen, DDOS, etc.
IBT.13	Indien de gemeentePas-oplossing mogelijkheden voor DigiD-authenticatie aan burgers biedt, is de Inschrijver bereid hiervoor jaarlijks een DigiD ENSIA TPM (Third Party Memorandum) te verstrekken.
IBT.14	Onsuccesvolle inlogpogingen worden gelogd en bewaard conform de eerder gestelde eisen rondom auditlogging.
	Procesmatig
IBP.01	De gemeentePas-oplossing en de IT-omgeving van de Inschrijver worden jaarlijks onderworpen aan penetratietesten, waarbij relevante beveiligingsrichtlijnen als de OWASP-top 10 en code hardening expliciet worden meegenomen. De managementresultaten worden met Opdrachtgever gedeeld. De Inschrijver stelt ambitieuze doelen voor het oplossen van bevindingen (met prioriteit Hoog of Kritiek) en maakt hierover afspraken in de SLA.
IBP.02	De Inschrijver heeft een aantoonbare incidentprocedure, inclusief een procedure voor het melden van kritieke incidenten buiten kantoor tijden en maakt afspraken in de SLA omtrent reactie- en oplostijden.
IBP.03	De Inschrijver heeft een aantoonbaar proces voor het up-to-date houden van zowel hardware, besturingssystemen als software voor de volledige infrastructuur waarin de applicatie en data actief is. Middels rapportage wordt hiervan de werking aangetoond.
IBP.04	De Inschrijver heeft aantoonbaar een continuïteitsplan beschikbaar en deelt dit op verzoek met de Opdrachtgever.
IBP.05	Er wordt geen gebruik gemaakt van productiedata voor test-/acceptatiedoeleinden, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen met Opdrachtgever.
IBP.06	De Inschrijver informeert Opdrachtgever direct bij verstoringen of incidenten die resulteren in significant performanceverlies en/of onbeschikbaarheid van de applicatie. Hiervoor worden duidelijke afspraken gesteld in de SLA.

19. Privacy (gemeentePas-oplossing)

Nr.	Omschrijving.
Organisatorisch	
PO.01	Personeel van de (sub)Inschrijver met toegang tot data van de Opdrachtgever dienen gecontroleerd te zijn door screening, minimaal zijnde een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag).
PO.02	Medewerkers van de (sub)Inschrijver met toegang tot data van de Opdrachtgever hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend.
PO.03	Inschrijver is bereid om tijdig een AVG-conforme verwerkersovereenkomst (zie bijlage 9) af te sluiten met Opdrachtgever.
PO.04	Er is een procedure voor het (her)beoordelen van dataverwerkingsactiviteiten, inclusief DPIA (Data Protection Impact Assessment), wanneer dit van toepassing is.
Technisch	
PT.02	In de gemeentePas-oplossing is de toegang in te regelen op basis van verschillende functies en rollen binnen het proces. Ook zijn er verschillen in het raadplegen en muteren per functie, zodat kan worden voldaan aan het principe van noodzakelijkheid van de AVG.
PT.04	Het is mogelijk om een overzicht te genereren van de persoonsgegevens die in de gemeentePas-oplossing staan, als de Opdrachtgever hierom vraagt. Op deze manier kan worden voldaan aan de rechten van betrokkenen in het kader van inzage of correctie.
PT.05	Het is mogelijk om persoonsgegevens te verwijderen in verband met het verwijderingsrecht vanuit de AVG.

20. Artificial Intelligence (AI)

Nr.	Omschrijving.
Organisatorisch	
AIO.01	De Inschrijver is in staat om het gebruikte AI-systeem zodanig toe te lichten dat de Gemeente Veenendaal kan voldoen aan de verplichtingen rondom transparantie zoals vastgelegd in het Algoritmeregister van de Nederlandse overheid. Dit houdt in dat de Inschrijver desgevraagd informatie verstrekt over de werking, doelbinding, gebruikte data, risico's, de werking van het algoritme, en de genomen mitigerende maatregelen.
AIO.02	Als de Inschrijver generatieve AI gebruikt voor het uitvoeren van een werkproces, moet de Inschrijver zich onthouden van het gebruik van informatie die gerelateerd is aan Opdrachtgever.
Technisch	
AIT.01	Binnen de gemeentePas-oplossing wordt uitsluitend gebruikgemaakt van AI-technologie die is toegestaan onder de AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689). Het gebruik van verboden AI-systemen of toepassingen is nadrukkelijk uitgesloten.

21. Archivering en informatiebeheer

Nr.	Omschrijving.
ARF.01	Er kan dossiergewijs gewerkt worden in het systeem bijvoorbeeld door gebruik te maken van een dossiernummer.
ARF.02	Er kan bij de dossiervorming onderscheid gemaakt worden tussen verschillende processen. Bijvoorbeeld een “aanvraag volwassene” of een “aanvraag t.b.v. kind”.
ARF.03	De vanuit de archiefwet bepaalde wettelijke bewaartermijnen kunnen op aanvraagniveau worden toegepast.
ARF.04	Er valt op dossierniveau onderscheid te maken in verschillende resultaattypen (bijv. geweigerd, ingetrokken, verleend). In het systeem kunnen de voor de resultaattypes wettelijk bepaalde vernietigingstermijnen worden toegepast.
ARF.05	Er is functionaliteit aanwezig voor batchgewijze vernietiging, op dossierniveau, van de dossiers waarvan de bewaartermijn is verlopen.
ARF.06	Er is standaard functionaliteit voor batchgewijze en dossiergewijze overbrenging van dossiers inclusief alle bijbehorende metadata naar een e-depot, of migratie naar een ander systeem.
ARF.07	De dossiers en bijbehorende documenten kunnen worden voorzien van zelf te bepalen aanvullende metadata.
ARF.08	Aan de afzonderlijke dossiers moet het indien gewenst mogelijk zijn om zelf een specifieke doosiertitel mee te kunnen geven (als onderdeel van de metadata).