Programma van Eisen voor Proces Verbaal Systeem

GVB

Door en door Amsterdam

Inhoudsopgave

1 Inleiding 4

1.1 Doel van het document 4

2 Organisatiecontext Onderdeel A 5

2.1 Gebruikers, hun verantwoordelijkheden en rollen binnen het systeem 5

2.1.1 Gebruikersrollen 5

2.2. Huidige processen en systemen 6

2.2.1. Huidige processen en systemen van de BOA's van S&V 6

2.2.1.1 BOA's : Voorbereiden controle 6

2.2.1.2. BOA's : Vervoerbewijzen controleren 6

2.2.1.3. BOA's: Processen-verbaal schrijven 6

2.2.2. Huidige processen en systemen van het Bedrijfsbureau S&V 7

2.2.2.1. Bedrijfsbureau: Overdracht naar het CJIB 7

2.2.2.2. Bedrijfsbureau: Herinneringen sturen en verhogen van de boetes 7

2.2.2.3. Bedrijfsbureau: Verwerken van betalingen van boetes 8

2.2.2.4. Bedrijfsbureau: Bezwaren afhandelen 8

2.2.2.5. Bedrijfsbureau: Functioneel beheer taken uitvoeren 9

2.2.3. Huidige processen en systemen van het stafbureau Sociale Veiligheid 9

2.3 Wet en regelgeving 10

3 Organisatorische en technische uitgangspunten 10

3.1 In onderstaande paragrafen wordt toegelicht wat deze uitgangspunten zijn Architectuurprincipes 10

3.2 Koppelingen 11

3.3 Integratie uitgangspunten 11

3.3.1 1. Introductie: GVB Hybride Integratie Platform (HIP) 11

3.3.2 Roadmap & Toekomstvisie: 11

3.3.3 Visie en Rolverdeling: De 'Ad-hoc Integrator' 12

3.3.4 Algemene Uitgangspunten voor de Leverancier: 12

3.4 Artificial Intelligence checklist 12

4 Inschrijvingsvereisten ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

1 Inleiding

1.1 Doel van het document

Voor u ligt het document met de contextbeschrijving behorend als aanvulling op de aanbestedingsdocumenten voor het Proces verbaal systeem van GVB. In dit document staan de kaders waarbinnen de oplossing moet werken en de wijze waarop GVB met de leverancier wil samenwerken.

2 Organisatiecontext Onderdeel A

2.1 Gebruikers, hun verantwoordelijkheden en rollen binnen het systeem

In tabel 1 staan de gebruikers van het systeem voor registratie en afhandeling van de processen-verbaal binnen GVB.

De oplossing wordt gebruikt door een diversiteit aan functionarissen die, afhankelijk van hun rol, passende functionaliteit aangeboden krijgen. De volgende gebruikers zijn onderkend:

Backoffice:

- Data-analist
- Teammanagers
- Inzet coördinatoren
- Manager Service & veiligheid
- Medewerkers bedrijfsbureau

Front-office:

- Toezichthouders
- Handhavers

IT:

- Applicatiespecialist IT Commercie

2.1.1 Gebruikersrollen

Er wordt voorzien in minimaal 6 verschillende gebruikersrollen maar GVB wenst hier flexibele rollen aan toe te kunnen voegen waaraan functionaliteit kan worden toegewezen. Een gebruiker kan aan meer dan één rol tegelijk gekoppeld worden:

Gebruikersrol BOA: Maakt gebruik van de oplossing op de handheld, inspecteert vervoersbewijzen en registreert processen verbaal

Gebruikersrol BOA coördinator: Maakt gebruik van de oplossing op de handheld, inspecteert vervoersbewijzen en registreert processen verbaal. Daarnaast wordt door de BOA coördinator controleacties georganiseerd en aangestuurd.

Gebruikersrol Toezichthouder: Maakt gebruik van de oplossing op de handheld voor het inspecteren van vervoersbewijzen en het registeren van de afkoop.

Gebruikersrol Beheer 1 : Verantwoordelijk voor functioneel beheertaken.

Gebruikersrol Beheer 2: Verantwoordelijk voor de afhandeling van Processen-verbaal en bezwaren.

Gebruikersrol Lezer: Verantwoordelijk voor het analyseren en rapporteren van gegevens met betrekking tot de Sociale Veiligheid of ondersteuning van stafbureau Sociale veiligheid.

2.2. Huidige processen en systemen

In dit hoofdstuk worden de huidige processen en systemen per gebruiker. Hoofdstuk 2.2.1. behandelt de processen en systemen van de BOA's, Hoofdstuk 2.2.2. die van het bedrijfsbureau en hoofdstuk 2.2.3. die van het Stafbureau S&V.

2.2.1. Huidige processen en systemen van de BOA's van S&V

De BOA's van GVB kunnen momenteel met een speciale controle app (MInS van Translink Systems) vaststellen of een reiziger beschikt over een geldig vervoersbewijs. Zij kunnen voor het niet hebben van een geldig vervoerbewijs een PV schrijven. Ook kunnen zij PV's schrijven voor bijvoorbeeld het niet hebben van een fietskaartje, het misbruiken van voorzieningen en het roken op het perron.

Voor het registreren van PV's wordt bij GVB tot op heden gebruik gemaakt van Visconti. Visconti kent 2 applicaties: de front-end applicatie en de back-office applicatie.

De BOA's gebruiken de front-end applicatie op de handheld (de Zebra TC77). Hiermee kunnen ze naast het opstellen van PV's, de identiteit van overtreders verifiëren, door middel van een koppeling tussen de back-end van de applicatie en het BRP.

2.2.1.1 BOA's : Voorbereiden controle

Voordat een controle begint, vinden er een aantal handelingen plaats:

De BOA die is aangewezen als coördinator van de controle geeft aan in de Visconti app dat hij/zij de coördinator is. De overige BOA's geven in de app aan dat ze geen coördinator zijn. De coördinator koppelt de apparaten van de andere BOA's aan zijn/haar apparaat met behulp van de NFC-technologie op de handheld.

Daarnaast geeft de coördinator de volgende gegevens door:

- Of de ploeg in uniform is of in burger(kleding).
- Op welke lijn de controle plaats gaat vinden.
- Op welke halte de controle plaats gaat vinden.
- Op welke grootwagennummer de controle plaats gaat vinden.

2.2.1.2. BOA's : Vervoerbewijzen controleren

Tijdens een controle controleren de BOA's de vervoerbewijzen van de reizigers met de applicatie MInS van Translink Systems. Met MIns kunnen de BOA's alle mogelijke producten controleren: de fysieke GVB-kaarten, de ov-chipkaarten, de betaalkaarten en de online tickets met een QR-code.

2.2.1.3. BOA's: Processen-verbaal schrijven

Voor het niet hebben van een geldig vervoersbewijs, stelt de BOA een Proces-Verbaal op. Als een overtreder de boete direct wil betalen, stelt de BOA een PV op zonder NAW-gegevens.

Als een overtreder de boete niet gelijk wil of kan betalen, stelt een BOA een PV op met daarin ook de NAW-gegevens van de overtreder. In het formulier voor het opstellen van een PV, typt de BOA, bij het invoerveld van de achternaam, de eerste letters van de achternaam van de overtreder. Vanwege een koppeling met het BRP, verschijnen alle mogelijke achternamen op het scherm. De BOA selecteert de volledige naam van de overtreder en alle overige benodigde persoonsgegevens komen bij de juiste invoervelden te staan, waaronder ook de geboortedatum van de overtreder.

Momenteel wordt er een fysieke kaart gegeven aan de overtreder, die dient als een voorlopig proces-verbaal alsook een vervoerbewijs voor één uur (voor de rest van de reis). Deze fysieke kaarten met waarde worden vervangen door een leeg kaartje met barcode (zonder waarde) waar de BOA met behulp van TapConnect een reisproduct (waarde) aan kan koppelen.

De oude fysieke kaart wordt door de medewerkers de Verhoogd Tarief kaartje (VT-kaartje) genoemd. Voor het gemakt noemen we het nieuwe fysieke kaartje in dit document “het nieuwe VT-kaartje".

2.2.2. Huidige processen en systemen van het Bedrijfsbureau S&V

Voor de afhandeling van processen-verbaal wordt er door de medewerkers van het bedrijfsbureau Service en Veiligheid gebruik gemaakt van de back-office applicatie, ontwikkeld door HTM. De backoffice applicatie bevindt zich in de kantoor-automatiseringsomgeving van GVB.

De BOA's zijn bevoegd om verschillende PV's te schrijven, bijv. voor het niet hebben van een vervoerbewijs, het niet hebben van een fietskaartje, het misbruiken van voorzieningen en openbaar dronkenschap.

De medewerker van het bedrijfsbureau S&V handelt alleen de PV's af voor het niet hebben van een vervoerbewijs of niet hebben van een fietskaartje. De overige PV's worden gelijk overgedragen aan het CJIB, het Centraal Justitieel Incassobureau.

Overtreders krijgen in fases de tijd om hun PV te betalen voor het niet hebben van een vervoerbewijs of een fietskaartje. Als deze PV's niet binnen de gestelde termijn worden betaald, volgt verhoging en uiteindelijk overdracht van de PVs aan het CJIB.

2.2.2.1. Bedrijfsbureau: Overdracht naar het CJIB

Het overdragen van PV's gaat via het Business Portaal van het CJIB (businessportaal.cjib.nl).
In de back-office applicatie kan de medewerker van het bedrijfsbureau een Excel bestand genereren met alle PV's die overdragen moeten worden. Dit bestand wordt gegenereerd in het format dat door het Business Portaal van het CJIB wordt geaccepteerd.

2.2.2.2. Bedrijfsbureau: Herinneringen sturen en verhogen van de boetes

De overtreder die niet gelijk zijn/haar boete betaalt, krijgt binnen 14 dagen een herinnering via de post. Als de boete niet binnen 14 dagen na de uitgifte van de boete is betaald, krijgt de overtreder een verhoging van de boete van 20 euro (administratiekosten). De overtreder krijgt dan een tweede brief en 21 dagen om de boete alsnog te betalen. Als dit niet gebeurt, krijgt de overtreder opnieuw een verhoging van 20 euro, een derde brief en opnieuw 21 dagen om te betalen, voordat de PV overgedragen wordt aan het CJIB, ten behoeve van een strafrechtelijke vervolging. In de praktijk kan de medewerker van het bedrijfsbureau

afwijken van deze termijnen door aanvullende afspraken te maken en vast te leggen in het systeem. De termijn waarbinnen het PV betaald moet worden kan daardoor oplopen tot maximaal 121 dagen, waarna het PV overgedragen wordt aan het CJIB

2.2.2.3. Bedrijfsbureau: Verwerken van betalingen van boetes

Iedere dag downloadt een medewerker van het bedrijfsbureau S&V de bankafschriften van de Rabobank rekening van GVB die bedoeld is voor betalingen van PV's voor het niet hebben van een geldig vervoerbewijs of een fietskaart.

In de hierboven beschreven herinneringsbrieven wordt gevraagd om bij de betaling het betalingskenmerk te vermelden, wat gelijk is aan het unieke nummer op het VT-kaartje wat de overtreder van de BOA heeft gekregen.

De meeste mensen vermelden dit nummer, wat het koppelen van de betaling aan het juiste PV makkelijker maakt. Als een PV is betaald, past de medewerker van het bedrijfsbureau handmatig de status van de PV aan.

2.2.2.4. Bedrijfsbureau: Bezwaren afhandelen

Een persoon die een boete heeft gekregen, mag binnen 14 dagen na het krijgen van een boete, een bezwaar maken. Na 14 dagen wordt een bezwaar niet in behandeling genomen.

De medewerker van het bedrijfsbureau heeft de mogelijkheid om het bestand van het bezwaar toe te voegen als bijlage aan een PV, in de back-end applicatie.

Als een bezwaar binnen komt, past de medewerker van het bedrijfsbureau de status aan van de betreffende PV, waardoor het proces van herinneringsbrieven sturen wordt gepauzeerd. Als de overtreder geen geldige reden heeft om niet te betalen en de medewerker het bezwaar schriftelijk heeft afgewezen, past de medewerker de status van de PV opnieuw aan zodat het proces van herinneringsbrieven sturen weer op gang wordt gezet.

Statussen

De statussen die aan een PV gekoppeld kunnen worden zijn:

A1 1e Brief Verstuurd
A2 2e Brief Verstuurd
BV Gecontroleerd bij het GBA
BZ Bezwaar
CA Afgekeurd door het CJIB
CL Coulance
FK Financiële kwijtschelding
GA Betaald met administratie kosten
GI Betaald per giro
GIB Betaal Service & Tickets Bijlmer Arena

GIC Betaald Service &Tickets CS
GIN Betaald Service & Tickets Noord
GIZ Betaald Service & Tickets Zuid
IA Incasso geannuleerd
IB Incasso volledig betaald
IC Klaar voor incasso
IV Incasso in behandeling
NC Niet Conform GBA
NG Niet gevonden
NI Niet inbaar
NV Niet verwerkbaar
NW Nieuw
OB Onvolledige Betaling boetebedrag
OJ Officier van justitie
PI Pin betaling
PO Klaar voor officier van justitie
SB Betaling i.v.m. akkoordverklaring
SP Schuldhulp traject
UB Uitstel van betaling
VS Door controleur via HH laten vervallen
VV Vervallen
VW **** PAS OP!! definitief Verwijderd ****

2.2.2.5. Bedrijfsbureau: Functioneel beheer taken uitvoeren

De medewerker van het bedrijfsbureau heeft ook een aantal functioneel beheer taken. Hij/zij maakt aanpassingen aan de tabellen in het systeem. Hij/zij kan PV's toevoegen, tarieven van PV's en administratiekosten wijzigen en nieuwe verbalisanten inclusief hun verbalisantnummer toevoegen als gebruiker in het PV-systeem.

2.2.3. Huidige processen en systemen van het stafbureau Sociale Veiligheid

De data analist van het stafbureau Sociale Veiligheid analyseert en rapporteert over de geschreven processen-verbaal per week, maand, jaar, lijn, dagdeel etc.

De gegevens van Visconti staan op een SQL-server, waar de data analist toegang tot heeft.

Wet en regelgeving

Voor PV's gelden op grond van artikel 8 Wpg de volgende termijnen:
1 jaar breed gebruik, daarna nog 4 jaar alleen gericht zoeken, bijvoorbeeld op naam of kenteken. Daarna mogen de gegevens 5 jaar alleen voor audits en behandeling van klachten worden gebruikt. Aan het eind van deze in totaal 10 jaar, moeten de gegevens worden vernietigd. Voor de Proces-verbaaladministratie van GVB betekent dit:

- PVs die nog geen jaar oud zijn mogen vrij opgezocht en geraadpleegd worden
- PVs die ouder zijn dan 1 jaar maar nog geen 5 jaar oud mogen alleen raadpleegbaar zijn na een gerichte zoekactie. Een gerichte zoekactie kan alleen op PV-nummer, naam van betrokkene en/of geboortedatum van betrokkene (en/of indien vastgelegd IBAN en BSN).
- PVs die ouder zijn dan 5 jaar maar nog geen 10 jaar oud mogen niet meer raadpleegbaar zijn, maar mogen nog wel in de database beschikbaar blijven.
- PVs die ouder zijn dan 10 jaar mogen niet meer in de database beschikbaar zijn

3 Organisatorische en technische uitgangspunten

GVB hanteert diverse uitgangspunten en principes aan architectuur en techniek waarmee leverancier bij het voldoen aan de requirements rekening moet houden.

3.1 In onderstaande paragrafen wordt toegelicht wat deze uitgangspunten zijn Architectuurprincipes

GVB hanteert de volgende architectuurprincipes:

1 GVB voldoet aan wet- en regelgeving en kwaliteitscriteria.

2 Besluitvorming op basis van waarde en kosten.

3 Security-by-design en privacy-by-design.

4 Data is een kritieke asset van GVB

5 Data staat centraal, de afnemer is in controle

6 Elk gegeven heeft één enkele bron

7 Hergebruik boven koop boven maatwerk

8 Standaardisatie tenzij

9 Ontkoppel: ontwerp voor verandering

10 GVB gebruikt het Hybrid Integration Platform (HIP) voor alle data-uitwisseling

11 Cloud first

12 Begin klein

De architectuur van de aangeboden oplossing voldoet aanvullend hierop ook aan het GVB beleid ten aanzien van Data, Integratie, Privacy, Informatiebeveiliging en IT Infrastructuur.

Voor alle principes en afspraken geldt ‘comply, or explain’. Op basis van goede redenen kan toestemming worden gegeven om, voor een bepaalde periode, af te wijken. Afwijkingen worden schriftelijk vastgelegd met inbegrip van periode waarbinnen mag worden afgeweken.

3.2 Koppelingen

De oplossing maakt gebruik van de volgende koppelingen:

- BRP en RDW: voor het vaststellen van de identiteit van een reiziger (front en back end).
- Hastus Netex: voor het ophalen van de haltes op een lijn (front en back-end).
- Generiek Data Platform GVB: voor het ophalen van lijnen en haltes, inclusief omleidingen en voor het aanleveren van geanonimiseerde PV data.
- CJIB: voor het overdragen van PV’s
- Koppeling ERP-systeem: voor de uitwisseling van financiële gegevens.

Naast de hierboven genoemde koppelingen voorziet GVB in toekomstige koppelingen met:

- Het politieregister en/of het vreemdelingenregister: voor het vaststellen van de identiteit van een reiziger.

3.3 Integratie uitgangspunten

Dit stuk beschrijft de integratiestructuur als aanvulling op de eisen waaraan de leverancier en de aangeboden handhavingsoplossing moeten voldoen. GVB streeft naar een modern, modulair en veilig IT-landschap waarin systemen naadloos met elkaar communiceren zonder point-to-point afhankelijkheden.

3.3.1 1. Introductie: GVB Hybride Integratie Platform (HIP)

Binnen GVB verloopt alle gegevensuitwisseling tussen applicaties centraal via het Hybride Integratie Platform (HIP). Het HIP is de strategische integratielaag die zorgt voor veilige, betrouwbare en gestandaardiseerde data-overdracht tussen interne GVB-systemen en externe partnerapplicaties (zoals Translink). Om deze data-overdracht te faciliteren, beschikt het HIP over specifieke technische capabilities. Op dit moment is het platform primair ingericht op:

- **API Management**: Voor het centraal ontsluiten, beveiligen en monitoren van synchrone services.
- **Managed File Transfer (MFT):** Voor de veilige en gecontroleerde uitwisseling van bestandstromen.

3.3.2 Roadmap & Toekomstvisie:

Het IT-landschap van GVB ontwikkelt zich richting een event-gedreven architectuur. Leveranciers dienen er rekening mee te houden dat het HIP in de nabije toekomst wordt uitgebreid met de capabilities Event Streaming en Messaging. De aangeboden oplossing moet in staat zijn om op termijn soepel mee te bewegen met deze modernisering van het platform.

3.3.3 Visie en Rolverdeling: De 'Ad-hoc Integrator'

Het HIP-concept van GVB is gebaseerd op een strakke regie, maar met flexibiliteit in de realisatie. GVB onderscheidt hierin twee rollen:

- **Integration Specialists:** Centraal toegewezen integratie-experts die de architectuurkaders bewaken en de kern van het HIP beheren.
- **Ad-hoc Integrators:** Ontwikkelaars van (applicatie)leveranciers die integraties realiseren óp of richting het HIP.

GVB beschouwt de interne (integratie)ontwikkelaars van de leverancier nadrukkelijk als ad-hoc integrators. Dit betekent dat van de leverancier wordt verwacht dat deze zelfstandig, binnen de gestelde kaders en de beschikbare capabilities van het HIP, de koppelingen aan de zijde van het product kan realiseren, aanpassen en onderhouden.

3.3.4 Algemene Uitgangspunten voor de Leverancier:

- **Geen Point-to-Point**: Directe koppelingen tussen de nieuwe handhavingsoplossing en omliggende systemen (zoals directe database-links of stand-alone scripts) zijn niet toegestaan. Alle dataverkeer loopt via de capabilities van het HIP.
- **API-per-functie**: Omwille van de veiligheid, foutgevoeligheid en duidelijke onderscheidbaarheid geeft GVB de voorkeur aan een product dat per specifieke functie één aparte, duidelijk te onderscheiden interface of API aanbiedt binnen onze API Management capability, in plaats van één generieke, geparametriseerde interface.
- **Toekomstbestendigheid**: De oplossing ondersteunt bij voorkeur niet alleen de huidige synchrone standaarden en bestandsuitwisseling (MFT), maar is architectonisch ook voorbereid op asynchrone patronen die aansluiten op de toekomstige Event Streaming en Messaging capabilities van GVB.
- **WPG & Auditability**: De koppelingen moeten volledig compliant zijn met de Wet Politiegegevens (WPG). Elke data-uitwisseling (wie, wat, wanneer en via welke capability) moet onweerlegbaar worden gelogd ten behoeve van auditing.

3.4 Artificial Intelligence checklist

Het kan zijn dat de oplossing gebruik maakt van AI. Indien dit het geval is, is het van belang dat de leverancier onderstaande checklist uitwerkt en als bijlage toevoegt aan de inschrijving.

1. Toepassing van AI
    - Wat is de rol van AI binnen deze oplossing? (bijv. voorspellende analyses, chatbots,
    - procesautomatisering, beeldherkenning)
    - Werkt AI volledig autonoom of als ondersteuning van menselijke beslissingen?
    - Is het AI-model zelf ontwikkeld of een SaaS/third-party service?
2. Data en Modelbeheer
    - Welke data gebruikt AI? Is deze intern of extern?
    - Hoe wordt de kwaliteit en betrouwbaarheid van de data geborgd?
    - Is het AI-model statisch of dynamisch (zelflerend, retraining cycles)?
    - Hoe wordt bias en ethische verantwoording meegenomen?
3. Impact op Security & Privacy

- Voldoet AI aan privacy en security-richtlijnen? Informatiebeveiligingsbeleid Artificial
- Intelligence (AI) en Large Language Models (LLMs) voor toepassing bij GVB
- Hoe wordt de besluitvorming van AI inzichtelijk en uitlegbaar gemaakt?
- Zijn er mitigaties voor verkeerde interpretaties of manipulatie van AI-uitkomsten?

4. AI-integratie in het IT-landschap
    - Hoe wordt AI geïntegreerd met bestaande systemen en processen?
    - Welke API's, datastromen en infrastructuur zijn nodig?
    - Waar wordt AI gehost (cloud, on-premise, edge AI)?
5. Operationeel Beheer en Monitoring
    - Hoe wordt de performance en accuraatheid van AI bewaakt?
    - Wordt er een mechanisme ingebouwd om fouten of afwijkingen te detecteren?
    - Hoe worden AI-uitkomsten gecontroleerd door menselijke experts indien nodig?