Programma van Eisen

Platform extern vergaderaanbod

19 november 2026
Kenmerk 2026FH925
Versie 0.1
Definitief

Gemeente Utrecht

Utrecht.n

Inhoud

1	**Programma van eisen**	**3**
1.1	Social return	3
1.2	Indexering	3
1.3	Facturatie	4
1.4	Commerciële eisen	5
1.5	Eisen voor overdracht bij eindiging raamovereenkomst	6
1.6	Ketenverantwoordelijkheid	7
1.7	Het boekingsplatform	7
1.8	Helpdesk	11
1.9	Contractmanagement en managementinformatie	12
1.10	Architectuur en gegevensbescherming	13
1.11	Informatiebeheer	16

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Social return

Eis 1. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.

Eis 2. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document ‘Handleiding Social Return’. Voor deze raamovereenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.

Eis 3. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt.

Eis 4. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.

Eis 5. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.

Eis 6. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.

Eis 7. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de Opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een ‘win-win-winsituatie’.

1.2 Indexering

Eis 8. In afwijking van artikel 11.8 van de GIBIT 2025, vind de wijze van indexeren plaats zoals beschreven in Eis 9 t/m Eis 13.

Eis 9. Eén maal per jaar kunnen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden op 1 april 2028.

Eis 10. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand: (indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud * 100

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:
CBS Consumentenprijsindex (CPI) Bestedingscatergorie 112000 Accommodatie 2025=100, of in overleg een gelijkwaardig alternatief in het geval dat deze index vervalt.
Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:
Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.
Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2025 geldt: Indexcijfer oud = Index 2023 = 112,50 Indexcijfer nieuw = Index 2024 = 117,00 Indexeringspercentage = (117,00-112,50)/ 112,50 * 100 = 4,0%

Eis 11. Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.

Eis 12. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.

Eis 13. U dient uw voornemen voor prijsverhoging minimaal twee maanden voor de ingangsdatum bekend te maken aan contractmanager van de gemeente. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente.

1.3 Facturatie

Eis 14. U bent verantwoordelijk voor de integrale financiële en administratieve afhandeling van de boekingen. Dit omvat in ieder geval het controleren en betalen van de oorspronkelijke facturen van de aanbieders van vergaderlocaties (administratie- en betaalfunctie), alsmede het verwerken van deze kosten in de facturatie richting de gemeente.

Eis 15. Opdrachtnemer factureert per afzonderlijke boeking aan de gemeente. De facturatie vindt plaats op basis van de bij de reservering door de boeker opgegeven gegevens, waaronder in ieder geval het bestelnummer en overige administratieve kenmerken die door de gemeente worden vereist.

Eis 16. De aangeboden oplossing vereist geen koppeling met ons financieel systeem (SAP) voor de verwerking van boekingen, wijzigingen, annuleringen, facturatie of verrekeningen. Opdrachtnemer levert de benodigde financiële en administratieve gegevens aan in een overeengekomen formaat waarmee de gemeente de verdere verwerking binnen haar eigen processen kan uitvoeren

Eis 17. Op de factuur vermeldt staat;
- de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen, waaronder: naam, adres, postcode, woonplaats, IBAN-nummer en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer;
- uniek factuurnummer;
- de factuurdatum;
- omschrijving van de levering en/of diensten;
- het factuuradres;
- het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW;

- Het de gemeente afgegeven bestelnummer. Op de factuur staat altijd maar één bestelnummer;
- Eventuele nadere eisen in overleg met de gemeente;
- bij creditfactuur vermeldt u het factuurnummer en het bestelnummer van de corresponderende debet factuur;
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
- Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden).

Indien een factuur niet voldoet aan bovenstaande eisen, zoals een verkeerd bestelnummer of het ontbreken van een bestelnummer, kan de gemeente deze factuur weigeren en gaat zij dus niet tot betaling over. Als de gemeente de factuur weigert, is zij niet aansprakelijk voor eventuele schade.

Eis 18. Facturering gebeurt bij voorkeur middels e-factuur via Peppol. Indien e-factuur niet mogelijk is, dan is facturatie via een readable pdf-formaat op een door de gemeente aangegeven e-mailadres ook toegestaan. Andere vormen van facturatie accepteert de gemeente niet.

Eis 19. De gemeente hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na de ontvangst van de factuur die voldoet aan de gestelde eisen of zoveel langer of korter als overeengekomen tussen Partijen in de raamovereenkomst. De gemeente zal binnen de gehanteerde betalingstermijn de factuur betalen.

Eis 20. Indien de goederen of diensten niet beantwoorden aan de raamovereenkomst is de gemeente bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.

1.4 Commerciële eisen

Eis 21. De kostenopbouw vindt plaats conform de in de inschrijvingsleidraad en in het document prijsinvulformulier beschreven wijze.

Eis 22. Indien de gemeente aanvullende kosten moet maken die voortkomen uit tekortkomingen of onvolledigheden in de dienstverlening van Opdrachtnemer, komen deze kosten volledig voor uw rekening.

Eis 23. U ontvangt inkomsten uit deze raamovereenkomst expliciet op basis van de fee die de gemeente betaalt voor het verzorgen van het volledige boekingsproces met daarbij de volgende kanttekening:

- Opdrachtnemer mag daarnaast inkomsten genereren uit commerciële afspraken met aanbieders van locaties, mits:
    - deze geen invloed hebben op de prijsstelling richting de gemeente;
    - deze geen invloed hebben op de zichtbaarheid, rangschikking of selectie van locaties in het platform (zie ook eis 26);
    - deze niet leiden tot extra kosten voor de gemeente.

Eis 24. U biedt de vergaderlocaties via het platform aan tegen marktconforme prijzen. De fee mag niet direct of indirect wordt doorberekend of gecompenseerd via hogere locatieprijzen, toeslagen of andere kosten.

Eis 25. De gemeente is gerechtigd om tijdens de looptijd van de overeenkomst rechtstreeks bij de locaties te controleren of de via het platform geboekte of aangeboden prijzen marktconform zijn conform Eis 24. Blijkt uit de controle dat een prijs niet marktconform is, dan corrigeert u de prijs en zal bij al gefactureerde boekingen het prijsverschil worden terugbetaald.

Eis 26. U behandelt aanbieders van locaties op transparante, objectieve en non-discriminerende wijze. Commerciële afspraken met aanbieders mogen op geen enkele wijze:
- de zoekresultaten, rangschikking of aanbevelingen beïnvloeden;
- leiden tot bevoordeling van specifieke locaties;
- afbreuk doen aan een gelijk speelveld binnen het platform.

Eis 27. De gemeente heeft het recht om een onafhankelijke audit uit te laten voeren met betrekking tot het verdienmodel en de facturatie. U verleent volledige medewerking aan deze audit en verschaft toegang tot alle relevante gegevens.

Eis 28. U bent verplicht om op verzoek van de gemeente inzicht te geven in de aard en omvang van commerciële afspraken met aanbieders, voor zover deze relevant zijn voor de beoordeling van onafhankelijkheid en prijsstelling

Eis 29. Bij wijziging van een bestaande boeking wordt geen aanvullende fee in rekening gebracht, tenzij sprake is van een nieuwe boeking na annulering buiten de geldende annuleringsvoorwaarden.

Eis 30. Een fee wordt uitsluitend in rekening gebracht voor daadwerkelijk gerealiseerde boekingen. Bij annuleringen binnen kosteloze termijn wordt geen fee in rekening gebracht.

Eis 31. Het platform maakt inzichtelijk welke prijscomponenten onderdeel zijn van de boeking, inclusief eventuele aanvullende diensten en toeslagen.

Eis 32. De gemeente kan u verplichten om (nieuwe) vergaderlocaties toe te voegen aan de boekingsomgeving. U voegt deze op verzoek kosteloos toe aan de boekingsomgeving.

Eis 33. Tijdens de contractperiode kunnen de hoeveelheid reserveringen wijzigen. Aan de opgenomen aantallen in het prijzenblad kunnen geen rechten worden ontleend. Deze zijn indicatief.

Eis 34. Indien het digitale boekingsplatform langer dan 2 aaneengesloten werkdagen niet beschikbaar is, niet toegankelijk of niet functioneel is voor het plaatsen of wijzigen van boekingen, is Opdrachtgever gerechtigd om externe vergaderlocaties en aanvullende diensten (zoals tenminste catering en AV-middelen) rechtstreeks bij aanbieders of derden te boeken.

Voor boekingen die tijdens deze uitvalperiode buiten het platform om worden geplaatst, is Opdrachtnemer geen boekingsfee verschuldigd.

Dit recht laat eventuele overige wettelijke rechten van Opdrachtgever, waaronder het vorderen van schadevergoeding bij wanprestatie, onverlet.

1.5 Eisen voor overdracht bij eindiging raamovereenkomst

Eis 35. Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe Opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder

onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.

Eis 36. U stelt 6 maanden voordat de raamovereenkomst afloopt een overdrachtsdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de raamovereenkomst.

Eis 37. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:

- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
- het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
- het technisch of functioneel ontvlechten of ontmantelen van de door u aangeboden dienstverlening ten behoeve van het boeken van externe vergaderlocaties.

Eis 38. U bent er van op de hoogte dat de gemeente het overdrachtsdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.

1.6 Ketenverantwoordelijkheid

Eis 39. De leverancier handelt in overeenstemming met de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de VN-richtlijnen voor bedrijven en mensenrechten.

Eis 40. De leverancier heeft beleid en maatregelen om risico’s in de toeleveringsketen van de software (zoals bij ontwikkeling, hosting en onderhoud) te identificeren en te beperken.

Eis 41. Op verzoek verstrekt de leverancier een toelichting op dit beleid en de wijze waarop dit in de praktijk wordt toegepast.

1.7 Het boekingsplatform

Eis 42. U levert de volgende diensten:

- Het tot beschikking stellen van een digitaal boekingsplatform voor vergaderlocaties;
- Een boekingsomgeving die het zoeken, filteren, vergelijken, boeken en administratief afhandelen (boekingsbevestigingen, wijzigingen, annuleringen) faciliteert;
- Inclusief de bijbehorende dienstverlening voor implementatie, beheer, facturatie (controleren en betalen van de facturen), gebruikerssupport (helpdesk voor telefonische en/of per e-mail gestelde vragen en ondersteuning) en managementrapportage (zowel op eigen initiatief van een daartoe geautomatiseerde medewerker als op verzoek door Opdrachtnemer);
- Evenals aanvullende diensten zoals tenminste catering en AV-techniek op de desbetreffende locatie.

Eis 43. Een reservering bij een locatie die niet in de boekingsomgeving is opgenomen, komt tot stand via telefonische contact of per e-mail met de helpdesk. U maakt, na een telefonisch verzoek of e-mail hiertoe van een boeker, een reservering bij een dergelijke locatie.

Eis 44. Het is mogelijk om ten behoeve van één vergadering meerdere zalen te reserveren. Dit geldt als één boeking.

Eis 45. U brengt per reserveringsverzoek één offerte uit en verstrekt deze per e-mail aan de boeker. Op verzoek van de boeker verstrekt u tevens een tweede offerte voor een alternatieve locatie.

Eis 46. Alle offerte-, reserverings- en correspondentiegegevens die per e-mail worden gedeeld, zijn tevens beschikbaar in de boekingsomgeving, zodat alle relevante informatie centraal, volledig en actueel op één plaats beschikbaar is.

Eis 47. De gemeente kan een verzoek indienen om geadviseerd te worden bij het vinden van een geschikte locatie. U bent hiervoor telefonisch en per e-mail beschikbaar tijdens kantooruren op werkdagen (van 8.00 tot 17.00 uur).

Eis 48. Elke reserveringsverzoek resulteert binnen 1 werkdag in de gevraagde offerte(s) die via e-mail aan boeker worden gestuurd.

Eis 49. Na goedkeuring van de offerte door boeker levert u op werkdagen binnen 4 uur een schriftelijke bevestiging van de reservering. De bevestiging wordt gezonden naar de boeker en bij de reservering opgegeven e-mailadres(sen). In de reserveringsbevestiging staat vermeld:
- ten behoeve van wie er gereserveerd is;
- naam en datum van de vergadering;
- aanvangs- en eindtijd;
- aantal gereserveerde zalen en, indien bekend, aantal genodigden;
- de (totale) kosten;
- het ordernummer en het referentienummer;
- indien van toepassing: alle overige specificaties van de reservering (bijvoorbeeld vergaderopstelling);
- annuleringsvoorwaarden (annuleringstermijn en –kosten).

Eis 50. Bij spoed, wanneer de aanvangsdatum zeven of minder dagen in de toekomst ligt, wordt de reservering ofwel telefonisch of per e-mail gedaan via de helpdesk of via het boekingssysteem van Opdrachtnemer met de mededeling dat de reservering spoed heeft.

Eis 51. U gaat akkoord met direct contact tussen boeker en de vergaderlocatie om indien noodzakelijk tot een optimale service van de locatie te komen.

Eis 52. Na annulering door een boeker stuurt u een schriftelijke bevestiging van de annulering aan boeker.

Eis 53. Een no-show moet uiterlijk de eerstvolgende werkdag direct aan de boeker gemeld worden. U rapporteert in de managementrapportage periodiek over het aantal no-shows.

Eis 54. U brengt annuleringskosten uitsluitend in rekening bij de boeker als deze door de betreffende locatie in rekening zijn gebracht vanwege annulering of no-show.

Eis 55. Bijzondere en aanvullende klantwensen kunnen, door de boeker, via een opmerkingenveld worden meegeven bij het plaatsen van de reservering.

Eis 56. De online boekingsomgeving is te lezen in zowel de Nederlandse als de Engelse taal.

Eis 57. Er is een zowel een online instructievideo als een digitale handleiding beschikbaar voor de boekingsomgeving. Deze is in de boekingsomgeving beschikbaar.

Eis 58. Het aanbod van vergaderlocaties in de boekingsomgeving bevat tijdens inschrijving en gedurende de looptijd van de raamovereenkomst:

- Uitsluitend locaties in Nederland;
- Ten minste 40 verschillende vergaderlocaties verspreid over Nederland;
- Bij inschrijving en tijdens uitvoering overeenkomst beschikt opdrachtnemer over minimaal 10 beschikbare vergaderlocaties. Een locatie kan uit één of meerdere vergaderruimten bestaan. De kortste looproute vanaf Stadsplateau 1, 3521 AZ Utrecht naar iedere aangeboden locatie bedraagt maximaal 1,5 kilometer, gemeten met Google Maps of een vergelijkbare kaart- en navigatieapplicatie met het vervoerstype 'lopen

EN

- Bij inschrijving en tijdens uitvoering beschikt opdrachtnemer over minimaal 2 beschikbare vergaderlocaties. Een locatie kan uit één of meerdere vergaderruimten bestaan. De kortste looproute vanaf Tractieweg 2, 3534 AP Utrecht naar iedere aangeboden locatie bedraagt maximaal 3 kilometer, gemeten met Google Maps of een vergelijkbare kaart- en navigatieapplicatie met het vervoerstype 'lopen'

Eis 59. Op het boekingsomgeving is duidelijk per te boeken locatie/zaal aangegeven:

- Wat de prijs is van de vergaderzaal per uur (losse uren), dagdeel (4 uur) en/of per dag (8 uur);
- Hoe de locatie scoort op het gebied van duurzaamheid (denk hierbij aan bijv. de NEN-norm en eventuele invulling van social return);
- Welke wijzigingsopties en annuleringsvoorwaarden gelden;
- Welke faciliteiten de locatie biedt aanvullend op de zaalhuur welke bij de prijs zijn inbegrepen;
- De afstand in meters van de locatie tot dichtstbijzijnde openbaar vervoerhalte (trein, bus, tram);
- Indien aanwezig de beschikbaarheid over een eigen parkeervoorzieningen (auto en fiets e.d., inclusief oplaadpunten) en de parkeerkosten;
- Indien van toepassing kosten van niet inclusieve dienstverlening.

Eis 60. Het locatieaanbod op de boekingsomgeving is voorzien van duidelijke en actuele foto’s, waarvan tenminste één foto van de buitenkant van de locatie, één foto van een zaal en één foto van de koffiecorner of eetgelegenheid.

Eis 61. De zoekfunctie in de applicatie dient nader te bepalen selectiemogelijkheden aan te bieden. Deze moeten periodiek door de gemeente kunnen worden bijgesteld. Deze selectiemogelijkheden kunnen zo overeenkomend worden gemaakt met MVOI-doelstellingen. Denk aan: rolstoeltoegankelijk, duurzaam pand, vegetarische/halal/gezonde cateringopties, sociaal ondernemers, etc. Dit kan tijdens de implementatiefase nader worden vormgegeven i.s.m. de Inkoopadviseur MVOI.

Eis 62. U dient tijdens de uitvoering van de opdracht transparantie te geven over de manier waarop de sortering ‘aanbevolen’ tot stand komt. Bijvoorbeeld: inclusieve/duurzame/sociale locaties komen hoger op de lijst te staan. Ook dit kan tijdens de implementatiefase nader worden vormgegeven en per jaar i.s.m. de Inkoopadviseur MVOI, en per jaar worden bijgesteld.

Eis 63. Per te boeken locatie dient duidelijk te worden weergegeven welke duurzame en sociale faciliteiten er worden aangeboden. Bijvoorbeeld met icoontjes of banners met ‘duurzame/sociale/inclusieve- keuze’, ‘rolstoeltoegankelijk’ etc. Ook dit kan tijdens de implementatiefase nader worden vormgegeven en per jaar i.s.m. de Inkoopadviseur MVOI, en per jaar worden bijgesteld.

Eis 64. De boekingsomgeving kent uitgebreide zoekopties, waaronder zoeken op:
- duurzaamheid;
- locatienaam;
- plaatsnaam en/of postcode;
- binnen een straal van ‘plaatsnaam en/of postcode’;
- Afstand tot OV locatie;
- parkeergelegenheid;
- prijs;
- aantal zalen en op grootte van zalen inclusief inrichtingsmogelijkheden van de zalen;
- aanwezigheid van AV-techniek (bijv voor hybride vergaderen).

Eis 65. Het combineren van meerdere (tenminste twee) zoektermen is mogelijk.

Eis 66. Zoekresultaten worden standaard gepresenteerd op prijs, gesorteerd van laag naar hoog (default). Het is daarnaast mogelijk voor de boeker om zoekresultaten te sorteren op andere zoekcriteria.

Eis 67. De boekingsomgeving biedt mogelijkheid om een reservering van elke gewenste duur te maken, en om een reeks van reserveringen te maken. Een reeks is een herhalende reservering, bijvoorbeeld altijd de eerste maandag en dinsdag van de maand. Dit wordt ook gezien als één boeking.

Eis 68. Een boeker moet zijn eigen boekingshistorie in kunnen zien. Tevens moet hij lopende reserveringen kunnen muteren en annuleren.

Eis 69. De boekingsaccounts van verschillende boekers zijn met elkaar te combineren zodat bij afwezigheid boekingen nog steeds inzichtelijk zijn voor en overgenomen kunnen worden door een andere boeker.

Eis 70. Het is mogelijk voor de boeker om een andere medewerker, zonder account op de boekingsomgeving, als vervanger aan te wijzen. Dit voor als er bijvoorbeeld geannuleerd moet worden buiten de werktijden van de boekers.

Eis 71. De boekingsomgeving bevat een signaleringsfunctie, waarmee de boeker wordt geattendeerd op de betreffende boeking in verband met de mogelijkheid tot kosteloos annuleren van de vergaderlocatie. De signaleringsfunctie houdt in dat op één moment, te weten drie dagen voor het verstrijken van het moment waarop kosteloos geannuleerd kan worden, een notificatie naar de betreffende Boeker wordt verstuurd.

Eis 72. De boeker heeft de mogelijkheid om bij de reservering één of meer naamgegevens en emailadres(sen) in te vullen van de medewerker(s) voor wie de reservering wordt gedaan. Naar deze e-mailadres(sen) wordt een bevestigingse-mail van de reservering, mutatie of annulering gezonden.

Eis 73. De boekingsomgeving is vrij van reclame en bevat alleen software die functioneel noodzakelijk is om de boekingsomgeving conform eisen te laten functioneren.

Eis 74. Andere websites, anders dan websites van te boeken vergaderlocaties, zijn niet via de boekingsomgeving van de Opdrachtnemer te benaderen.

Eis 75. De digitale dossiers van boekingen en annuleringen blijven één jaar na expiratiedatum van de raamovereenkomst beschikbaar ter raadpleging voor een boeker.

1.8 Helpdesk

Eis 76. Opdrachtnemer beschikt bij aanvang van de raamovereenkomst over een helpdesk waar gebruikers terecht kunnen voor reserveringen, vragen en klachten.

Eis 77. De helpdesk is minimaal bereikbaar via telefoon en e-mail en is tevens beschikbaar via de boekingsomgeving. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de helpdesk wordt bemenst door kundig en professioneel (Nederlands in woord en geschrift) personeel met aantoonbare kennis van de markt voor vergaderlocaties en bijbehorende dienstverlening.

Eis 78. De helpdesk is op werkdagen minimaal bereikbaar tussen 08:00 en 17:00 uur. Alle vragen die via de helpdesk worden ingediend worden binnen één werkdag in behandeling genomen en inhoudelijk beantwoord.

Eis 79. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een klacht binnen 1 werkdag en handelt klachten binnen maximaal vijf werkdagen inhoudelijk af.

Eis 80. Opdrachtnemer rapporteert klachten schriftelijk aan de gemeente. Deze rapportage bevat minimaal een beschrijving van de klacht, de datum van constatering, de oorzaak van de klacht en de voorgestelde en/of genomen oplossing.

Eis 81. Opdrachtnemer bespreekt escalaties en terugkerende klachten periodiek met de gemeente Utrecht en levert hiervoor een integrale klachtenrapportage aan. Indien sprake is van ernstige of herhaalde klachten stelt de Opdrachtnemer op verzoek van de Gemeente een verbeterplan op ter voorkoming van herhaling.

Eis 82. Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure en houdt een volledige administratie bij van ingediende klachten, de afhandeling daarvan en de doorlooptijd. Deze informatie wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan de gemeente.

1.9 Contractmanagement en managementinformatie

Eis 83. Gedurende het eerste contractjaar zal elke maand een operationeel, elk half jaar een tactisch overleg en eenmaal per jaar een strategisch overleg plaatsvinden. Gedurende de implementatie van de raamovereenkomst wordt in overleg de standaard agenda per overleg vastgesteld. Hierin worden minimaal besproken: managementrapportage, escalaties, klachten, uitvoering dienstverlening.

Eis 84. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat minimaal vijf werkdagen voorafgaand aan een overleg de managementrapportage wordt verstrekt. Van elk overleg wordt binnen tien werkdagen een verslag opgesteld en gedeeld met de gemeente.

Eis 85. Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan die verantwoordelijk is voor het onderhouden van het contact met de gemeente op operationeel, tactisch en strategisch niveau en bevoegd is om bindende afspraken te maken. Deze accountmanager handelt proactief bij signalen van knelpunten in de dienstverlening.

Eis 86. Opdrachtnemer levert periodiek, minimaal per kwartaal, een managementrapportage aan de gemeente. Deze rapportage bevat in ieder geval:

a) Inzicht in het gebruik van het platform;

b) Het aantal boekingen per locatie en in totaal;

c) De gerealiseerde kosten per afdeling van de gemeente;

d) Inzicht in het aandeel duurzame locaties en de ontwikkeling daarin, alsmede het gebruik van aanvullende diensten en eventuele besparingen;

e) Resultaten per kwartaal, per KPI;

f) SROI doelstelling en relevante trends en ontwikkelingen.

Eis 87. Na gunning levert u een concept - managementrapportage aan welke met de contractmanager van de gemeente definitief wordt vastgesteld voor het eerste kwartaal. Opdrachtnemer levert daarnaast op verzoek aanvullende rapportages aan, afgestemd op de informatiebehoefte van de gemeente, bijvoorbeeld per organisatieonderdeel of specifieke periode.

Eis 88. Opdrachtnemer biedt boekers de mogelijkheid om zelfstandig managementinformatie te genereren uit het platform, op basis van actuele en historische gegevens. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat managementinformatie geëxporteerd kan worden naar gangbare bestandsformaten, waaronder in ieder geval Excel.

Eis 89. Opdrachtnemer draagt zorg voor een deugdelijke registratie en opslag van gegevens die noodzakelijk zijn voor facturatie, controle van de dienstverlening en het uitvoeren van analyses en verbetertrajecten.

Eis 90. Opdrachtnemer voert periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit onder gebruikers van de gemeente en deelt de resultaten, inclusief analyse en eventuele verbetervoorstellen.

Eis 91. Opdrachtnemer waarborgt dat gegevens gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en ten minste zeven jaar daarna beschikbaar blijven voor raadpleging.

Eis 92. Opdrachtnemer is akkoord dat de Opdrachtgever gedurende de uitvoering van de opdracht stuurt op de onderstaande vastgestelde KPI's. Alle KPI's en bijbehorende normen gelden als contractuele eis. Wanneer een KPI-norm driemaal niet wordt behaald en/of een verbeterplan niet leidt tot aantoonbare verbetering, wordt dit aangemerkt als wanprestatie. De Opdrachtgever behoudt zich in dat geval het recht voor de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

Eis 93. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om KPI's gedurende de looptijd van de Overeenkomst, in gezamenlijk overleg met Opdrachtnemer, aan te passen, aan te vullen of te wijzigen indien gewijzigde omstandigheden, inzichten of contractdoelstellingen daartoe aanleiding geven.

KPI: Beschikbaarheid

Eis 94. Opdrachtnemer draagt zorg voor een platform welke stabiel draait en beschikbaar is voor Opdrachtgever.

Norm: Het platform heeft een beschikbaarheid van te tenminste 99,5% op maandbasis.

Indien de norm niet wordt behaald, levert Opdrachtnemer binnen één week na constatering een SMART-verbeterplan aan. De voortgang en resultaten van het verbeterplan worden besproken tijdens het eerstvolgende kwartaaloverleg of eerstvolgende operationele overleg.

KPI: juistheid facturatie

Eis 95. Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte, volledige en controleerbare facturatie overeenkomstig de afspraken uit de overeenkomst. De juistheid van de facturatie wordt per kwartaal gemeten op basis van de door Opdrachtnemer ingediende facturen

Norm:100% van de facturen is inhoudelijk en financieel correct en behoeft geen aanvullende administratieve verwerking als gevolg van fouten van Opdrachtnemer.

Indien één of meerdere normen niet worden behaald, levert Opdrachtnemer binnen één week na constatering een SMART-verbeterplan aan. De voortgang en resultaten van het verbeterplan worden besproken tijdens het eerstvolgende kwartaaloverleg of eerstvolgende operationele overleg.

1.10 Architectuur en gegevensbescherming

Eis 96. De oplossing wordt geleverd als een SaaS-dienst. De Opdrachtnemer host en beheert de oplossing, waarbij de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de beschikbaarheid en beveiliging van de integrale oplossing. Zie het document Architectuur paragraaf platform extern vergaderaanbod in bijlage 2, voor nadere toelichting

Eis 97. De oplossing is 24/7 bereikbaar en heeft een beschikbaarheid van tenminste 99,5% op maandbasis, met uitzondering van gepland onderhoud. Onderhoud, met impact op de gebruiker, vindt uitsluitend buiten kantooruren plaats. Gepland onderhoud aan de

boekingsomgeving wordt tenminste zeven dagen van tevoren aangekondigd op de boekingsomgeving en via een e-mail aan de contractmanager.

Eis 98. Toegang tot de ICT-Prestatie is dwingend geregeld op basis van Single-Sign-On. Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van moderne authenticatie op basis van Azure Federatie. SSO wordt gedaan door middel van OpenID Connect / Oauthv2 of SAML2. Zie het document Architectuur paragraaf platform extern vergaderaanbod in bijlage 2, voor nadere toelichting.

Eis 99. Voor het aanmaken van (nieuwe) gebruikers dient gebruik gemaakt te worden van de standaard SCIMv2 waarbij EntraID van gemeente als bron wordt aangemerkt. Zie het document Architectuur paragraaf platform extern vergaderaanbod in bijlage 2, voor nadere toelichting.

Eis 100. De ICT-prestatie ondersteunt MFA.

Eis 101. De oplossing ondersteunt een pre-productie c.q. leeromgeving, die gescheiden zijn van elkaar en van gebruikers. Deze hebben andere inlogcodes dan voor de productieomgeving.

Eis 102. De oplossing bevat een standaardfunctionaliteit voor het importeren van gegevens in verschillende formaten (CSV, XML, PDF, Word, Excel, TXT).

Eis 103. Het gebruik van voorzieningen voor opslag en bestandsuitwisseling, waaronder ‘bestandsexports’ in ‘de cloud’ kan geconfigureerd worden. Dit voor o.a. BI toepassingen middels het Utrechts Datawarehouse.

Eis 104. De oplossing is volledig webbased met een zero-client footprint (en maakt dus geen gebruik van technologieën als Citrix of Remote Desktop Protocol, Java of ActiveX). Enige uitzondering hierop is dat gebruik gemaakt mag worden van Adobe Reader en/of integratie met MS Office365 toepassingen.

Eis 105. De volledige functionaliteit van de oplossing is beschikbaar via gangbare internetbrowsers, minimaal Edge, Chrome en FireFox.

Eis 106. De oplossing ondersteunt automatische protocollen (o.a. SOAP, Services, JSON, Rest, API). De Opdrachtnemer overlegt documentatie waarin de protocollen voor koppelen worden toegelicht. Zie het document Architectuur paragraaf platform extern vergaderaanbod in bijlage 2, voor nadere toelichting.

Eis 107. De uitwisseling van gegevens tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever voldoet minimaal aan de volgende eisen:

- Alle gegevensuitwisseling via internet vindt plaats met gebruikmaking van actuele en algemeen geaccepteerde beveiligingsstandaarden voor versleutelde communicatie (HTTPS/TLS).
- De publieke internetdomeinen en internetdiensten van Opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd tegen domeinmisbruik, spoofing en vergelijkbare vormen van digitale fraude.

- Documenten die bestemd zijn voor langdurige archivering kunnen worden geëxporteerd of opgeslagen in het PDF/A-formaat.
- Indien de oplossing functionaliteit voor elektronische ondertekening bevat, voldoet deze aan de eisen uit de eIDAS-verordening en de toepasselijke Europese wet- en regelgeving inzake elektronische handtekeningen.
- Digitale facturen worden ondersteund conform de in Nederland geldende standaard voor elektronisch factureren aan overheidsorganisaties (PEPPOL BIS Billing en/of de op dat moment geldende overheidsstandaard).
- Indien koppelingen met externe systemen of overheidsregistraties worden gerealiseerd, maakt Opdrachtnemer gebruik van algemeen geaccepteerde open standaarden en, voor zover van toepassing, de door de Nederlandse overheid voorgeschreven uitwisselingsstandaarden en koppelvlakken.

Zie het document Architectuur paragraaf platform extern vergaderaanbod in bijlage 2, voor nadere toelichting.

Eis 108. De web interfaces en/of webapplicaties die deel uitmaken van de oplossing voldoen aan de wettelijk verplichte eisen voor digitale toegankelijkheid zoals vastgelegd in de Europese norm EN 301 549. Deze eisen zijn identiek aan toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1, niveau A + AA. De Opdrachtnemer bewijst dat zijn web interfaces en/of webapplicaties aan deze Eis voldoen middels een toegankelijkheidrapport dat is opgesteld volgens de WCAG-EM methode.

Eis 109. Leverancier publiceert op toegankelijkheidsverklaring.nl een toegankelijkheidsverklaring voor de webapplicaties en/of web interfaces die deel uitmaken van de oplossing.

Eis 110. De opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst een geldig certificaat conform de ISO 27001 informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van Informatiebeveiliging. De opdrachtnemer dient de status van de informatiebeveiliging jaarlijks weer te geven, inclusief een Verklaring van Toepasselijkheid (VVT) in het kader van de ISO-certificering. Daarnaast dient de rapportage inzicht te geven in de genomen maatregelen en de voortgang van de certificering.

Eis 111. De opdrachtnemer treedt op als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De opdrachtnemer dient akkoord te gaan met een verwerkersovereenkomst conform het VNG format, die door gemeentes worden gehanteerd. Daarnaast werkt de opdrachtnemer desgevraagd mee aan het verstrekken van nadere informatie of toelichting met betrekking tot bijlage 1 en 2, alsmede andere onderdelen van de verwerkersovereenkomst, indien de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke daarom verzoekt.

Eis 112. De opdrachtnemer is verplicht om alle informatiebeveiligingsincidenten, beveiligingsdreigingen, kwetsbaarheden en (vermoedelijke) datalekken die impact kunnen hebben op de gemeente, of redelijkerwijs relevant zijn voor de informatiebeveiliging van de dienstverlening, onverwijld en uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking te melden aan de gemeente.

Eis 113. De opdrachtnemer dient in het systeem een passend autorisatiebeheer toe te passen. Dit houdt in dat alleen geautoriseerde gebruikers toegang krijgen tot persoonsgegevens en

systeemfunctionaliteiten op basis van het "need-to-know"- en "least privilege"-principe. Het systeem moet ondersteuning bieden voor rolgebaseerde toegang (RBAC), waarbij per rol de toegangsrechten beheerd kunnen worden. Verder moeten wijzigingen in autorisaties worden gelogd en minimaal zes maanden bewaard en raadpleegbaar zijn. Het systeem moet een periodieke (minimaal halfjaarlijkse) controle- en herbeoordelingsmogelijkheden van gebruikersrechten ondersteunen en de opdrachtgever behoudt altijd het recht om zelfstandig gebruikers- en autorisatierechten te beheren of te wijzigen.

Eis 114. Alle relevante systeemactiviteiten, inclusief toegang tot en wijzigingen van gevoelige data, dienen onweerlegbaar te worden gelogd. Logs moeten veilig opgeslagen worden en regelmatig gemonitord om verdachte activiteiten te detecteren en te rapporteren. Logs moeten minimaal bewaard worden voor een periode van een half jaar.

Eis 115. Alle opslag van data binnen de ICT-Prestatie vindt plaats op locaties welke binnen de Europese economische ruimte bevinden (EER).

Eis 116. De ICT-Prestatie ondersteunt de van toepassing zijnde standaarden uit de lijsten "pas toe of leg uit" en "aanbevolen standaarden" zoals gepubliceerd door het Forum standaardisatie.

Eis 117. Er wordt een periodieke versleutelde back-up gemaakt van de data binnen de ICT-Prestatie en de herstelprocedure wordt minimaal 1 keer per jaar getest.

Eis 118. Applicaties van de gemeente dienen voor het veilig en snel afleveren van e-mail, waaronder transactionele en bulk e-mails aan te sluiten op de Spotler SendPro (voorheen Flowmailer). Hiervoor dient er gebruik gemaakt te worden van de API koppeling van Spotler SendPro (voorkeur) of SMTP met TLS beiden gecombineerd met IP-Whitelisting. Zie het document Architectuur paragraaf platform extern vergaderaanbod in bijlage 2, voor nadere toelichting.

1.11 Informatiebeheer

Eis 119. De ICT-prestatie kan, voor de te ondersteunen processen relevante, informatieobjecten met bijbehorende metagegevens opnemen vanuit externe bronnen.

Eis 120. De ICT-prestatie kan Informatieobjecten vastleggen in open standaarden en/of in hun oorspronkelijke formats. De ICT-prestatie kan, voor de te ondersteunen processen relevante, informatieobjecten creëren en opslaan binnen de ICT-prestatie.

Eis 121. De ICT-prestatie kan het opnemen, aanmaken, opslaan en bewerken van metagegevens voor informatieobjecten te allen tijde mogelijk maken, voor daartoe geautoriseerde gebruikers, gedurende de levenscyclus van die informatieobjecten

Eis 122. De ICT-prestatie kan alle relevante (in overeenstemming met het geldende beheerregime) metagegevens uit het Utrechts metadatamodel informatiebeheer opnemen, aanmaken, opslaan, bewerken en toevoegen aan informatieobjecten.

Eis 123. De ICT-prestatie kan een bewaartermijn en passende archiefacties (vernietigen), proces- en archiefactietermijnen toewijzen aan informatieobject(en) gedurende de levenscyclus, in overeenstemming met het Utrechts metadatamodel informatiebeheer, het relevante ordeningsplan van het organisatieonderdeel en de vigerende selectielijsten.

Eis 124. De ICT-prestatie kan workflowgegevens (bijvoorbeeld resultaatgegevens zoals goedkeuring), die verband houden met informatieobjecten, opnemen en relateren (aan de desbetreffende informatieobjecten).

Eis 125. De ICT-prestatie kan informatieobjecten, en bijbehorende metagegevens, zodanig opslaan en beheren, dat ze door de tijd, gedurende hun levenscyclus, toegankelijk en opvraagbaar blijven voor iedereen die daar recht op heeft.

Eis 126. De ICT-prestatie kan informatieobjecten, met hun bijbehorende metagegevens, in grote groepen tegelijk of één voor één opnemen uit relevante databronnen. Daarbij kan worden gegarandeerd dat de inhoud en de structuur van deze informatieobjecten en metagegevens correct en intact blijven.

Eis 127. De ICT-prestatie kan gebruikers van functionaliteiten voorzien voor het zoeken en opvragen van informatieobjecten, en/of (meta)gegevens, waarbij er gezocht kan worden op basis van alle mogelijke combinaties van relevante (meta)gegevens en er binnen zoekresultaten gefilterd kan worden op basis van specifieke (meta)gegevens of combinaties daarvan.

Eis 128. De ICT-prestatie kan het door de organisatie vastgestelde vernietigingsproces mogelijk maken (wanneer bewaartermijnen zijn verstreken), faciliteren en ervoor zorgen dat het vernietigen van (verwijzingen naar) informatieobjecten, bijbehorende metagegevens en logbestanden leidt tot het volledig wissen of ontoegankelijk maken daarvan (met inbegrip van alle componenten van elk informatieobject en eventuele reservekopieën), en dat ze niet kunnen worden hersteld met behulp van functionaliteiten van de ICT-prestatie, gekoppelde applicaties/componenten en en/of specialistische technieken voor gegevensherstel.

Eis 129. De ICT-prestatie kan rapporten genereren over alle mogelijke systeem- en gebruikersactie die samenhangen met informatieobjecten en bijbehorende metagegevens zoals, (bijvoorbeeld): uitwisseling, opname, opslag, gebruik, beheer, export en verwijdering.