Programma van Eisen

Betaaldiensten

17 februari 2026
Kenmerk <kenmerk>
Versie 0.1
Concept

bronversie Format A-302 v20260217

Inhoud

1	**Programma van eisen**	**3**
1.1	Algemeen en SaaS	3
1.2	Webportaal en rollen	3
1.3	4.3 Betaalopdrachten en statusregistratie	4
1.4	4.4 Betaalfunctionaliteit	5
1.5	Betaalpasfunctionaliteit en beheer	6
1.6	Zelfregie inwoner	8
1.7	Verantwoording	8
1.8	Technische eisen	8
1.9	Privacy en informatiebeveiliging	9
1.10	Financiële eisen en gescheiden geldstromen	10
1.11	Rapportage en dashboards	10
1.12	Service Level Agreement (SLA) en storingen	10
1.13	Continuïteit en recovery	11
1.14	Implementatie, data-migratie en training	12
1.15	Social return	12
1.16	Indexering	13
1.17	Facturatie	13
1.18	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	14

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.

Algemeen en SaaS

Eis 1 De dienst wordt geleverd als SaaS-oplossing. Opdrachtnemer host en beheert de oplossing. Voor het gebruik zijn geen installaties nodig op systemen van Opdrachtgever; gebruikers werken via een webbrowser.

Eis 2 De oplossing ondersteunt gelijktijdig minimaal vijf budgetregelingen (KOT, Buurtteams, Voorkom-Erger, Netwerkbudgetten~~,~~ en Opleiding en training Werkcentrum). Elke regeling heeft een eigen budget, eigen verantwoordingsregels, eigen limieten en winkelcategorieën, eigen rapportages en eigen gebruikersgroepen. Opdrachtgever kan zelf, zonder maatwerkontwikkeling, regelingen toevoegen of wijzigen.

De oplossing is geschikt voor de volumes in paragraaf 2.4 van de opdrachtomschrijving. Zonder aanpassing van de overeenkomst kan de oplossing groeien tot minimaal [150]% van die volumes, met behoud van de prestaties uit Eis 24, Eis 26, Eis 37 en Eis 55. Eventuele eenheidsprijzen voor die groei staan in het prijsblad.

Eis 3 Gegevens van een budgetregeling zijn uitsluitend zichtbaar voor gebruikers die voor die regeling zijn geautoriseerd.

Eis 4 De gebruikersinterface van het webportaal en alle communicatie met inwoners zijn in het Nederlands.

Eis 5 Het webportaal en de inwonerfuncties voldoen aan WCAG 2.1 niveau AA (EN 301 549).

Eis 6 Het webportaal werkt op de twee meest recente versies van Chrome, Edge, Firefox en Safari, en is responsive voor mobiele apparaten.

1.1 Webportaal en rollen

Eis 7 Het webportaal is beschikbaar voor de Gemeente Utrecht, Lokalis, Buurtteams, Werkcentrum en overige door Opdrachtgever geautoriseerde uitvoeringsorganisaties.

Eis 8 Toegang tot het webportaal is rolgebaseerd. Opdrachtgever kan zelf rollen en rechten instellen en wijzigen. Minimaal zijn de volgende rollen beschikbaar: beheerder, opdrachtaanmaker, accordeerder en raadpleger (alleen-lezen).

Eis 9 De oplossing dwingt functiescheiding af (vierogenprincipe): een betaalopdracht kan niet worden geaccordeerd door dezelfde gebruiker die de opdracht heeft aangemaakt. Opdrachtgever kan daarnaast per budgetregeling, betaalsoort en bedragsgrens instellen dat een tweede, andere accordeerder vereist is (dubbele autorisatie). Een betaling wordt pas uitgevoerd nadat alle vereiste autorisaties zijn gegeven.

Elke autorisatie gebeurt met een persoonlijke inlog en meerfactorauthenticatie (Eis 44). De autorisatie wordt vastgelegd in de audittrail (Eis 40), met gebruiker, datum, tijd, bedrag en rekeningnummer van de begunstigde. Voor het vastleggen of wijzigen van een begunstigde of rekeningnummer gelden dezelfde autorisatieregels.

Medewerkers van Opdrachtnemer kunnen geen betaalopdrachten aanmaken, wijzigen of accorderen namens Opdrachtgever. Dat mag alleen op schriftelijke instructie van Opdrachtgever, en die wordt gelogd.

1.2 Betaalopdrachten en statusregistratie

Eis 10 Gebruikers kunnen in het webportaal betaalopdrachten registreren, wijzigen, accorderen, annuleren en monitoren.

Eis 11 Per betaalopdracht of budget kan de gebruiker de winkelcategorieën instellen waarbinnen de betaalpas mag worden gebruikt.

Eis 12 Elk betaalverzoek heeft minimaal de volgende statussen: *Ingediend, In behandeling, Goedgekeurd, Betaald, Wachten op verantwoording, Afgesloten* en *Geannuleerd*. De actuele status en elke statuswijziging zijn zichtbaar voor geautoriseerde gebruikers, met datum, tijd en gebruiker.

Eis 13 Een betaalopdracht kan alleen worden geannuleerd zolang de betaling nog niet is uitgevoerd. Een uitgevoerde betaling is onherroepelijk, behoudens wettelijke en schemagebonden terugvorderingsmogelijkheden.

Voor een foutieve betaling, zoals een onjuiste begunstigde, een onjuist bedrag of een dubbele betaling, biedt de oplossing een terugvorderingsproces:

a. de gebruiker meldt de foutieve betaling in het portaal en geeft de reden op;

b. Opdrachtnemer start uiterlijk binnen [1] werkdag na de melding de beschikbare terugvorderingsprocedure, zoals een terugvraagverzoek aan de bank van de ontvanger of een chargeback bij kaartbetalingen, en toont de status in het portaal;

c. een ontvangen terugbetaling wordt gekoppeld aan de oorspronkelijke transactie (Eis 18);

d. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over openstaande terugvorderingen (Eis 57).

Eis 14 De oplossing voert een controle van naam en rekeningnummer uit (verificatie van de begunstigde):

- bij het vastleggen of wijzigen van een begunstigde; en
- bij elke overschrijving naar een nieuw rekeningnummer.

Het resultaat wordt vóór autorisatie getoond aan de aanmaker en de accordeerder. Bij een afwijking is accorderen alleen mogelijk na expliciete bevestiging, die wordt gelogd in de audittrail.

1.3 Betaalfunctionaliteit

Eis 15 De oplossing ondersteunt **oplaadbare individuele betaalpassen** waarmee de pashouder kan betalen in fysieke winkels en online.

Eis 16 De oplossing ondersteunt online betalingen door of namens de inwoner via de Nederlandse account-to-account-betaalmethode **iDEAL**, of een gelijkwaardige methode.

Zodra Wero, of een andere opvolger van iDEAL, in Nederland algemeen beschikbaar is, ondersteunt de oplossing deze opvolger uiterlijk [3] maanden na algemene beschikbaarheid. Dat gebeurt:

- zonder onderbreking van de dienst; en
- zonder meerkosten voor Opdrachtgever, afgezien van de tarieven in het prijsblad.

Opdrachtnemer verzorgt de migratie en stemt de communicatie naar pashouders af met Opdrachtgever.

Eis 17 De oplossing ondersteunt bankoverschrijvingen in euro's aan leveranciers en aan inwoners binnen Nederland.

Eis 18 De oplossing ondersteunt SEPA-overschrijvingen in euro's naar bankrekeningen in het SEPA-gebied. Opdrachtgever kan per budgetregeling instellen of betalingen naar buitenlandse rekeningen zijn toegestaan.

Eis 19 De oplossing biedt de optie om op verzoek van Opdrachtgever betalingen buiten het SEPA-gebied uit te voeren, ook in vreemde valuta. Voor deze betalingen zijn sanctiescreening en een aanvullende autorisatie vereist. De tarieven staan in het prijsblad als optionele prijsonderdelen.

Eis 20 De oplossing ondersteunt terugboekingen, retourbetalingen en correcties. Elke terugboeking is gekoppeld aan de oorspronkelijke transactie en heeft een vastgelegde reden.

Eis 21 Bankoverschrijvingen worden uiterlijk binnen [1] werkdag na de laatste vereiste autorisatie door Opdrachtgever uitgevoerd, mits geaccordeerd vóór de cut-off-tijd van [..] uur. Opdrachtnemer maakt de cut-off-tijden bekend in de documentatie en in het portaal.

Eis 22 Een mislukte, geweigerde of geretourneerde betaling wordt automatisch gesignaleerd en vastgelegd met de status "Mislukt – actie vereist". De oplossing geeft een gestandaardiseerde reden, zoals een onjuist rekeningnummer, een geblokkeerde rekening, onvoldoende saldo of een technische storing, en een voorgestelde vervolgactie.

a. De gebruiker die de opdracht heeft aangemaakt en de beheerder van de regeling zien de melding binnen [15] minuten in het portaal. Zij ontvangen uiterlijk binnen [1] werkdag een e-mail.

b. Opdrachtnemer onderzoekt en herstelt oorzaken die in de eigen dienst liggen, binnen de o oplostijden van Eis 60 tot en met Eis 62.

c. Opdrachtgever of de uitvoeringsorganisatie corrigeert de gegevens en besluit over een nieuwe betaling. Die doorloopt de reguliere autorisatie (Eis 9).

d. Een mislukte betaling die niet binnen [3] werkdagen is afgehandeld, wordt automatisch geëscaleerd naar de beheerder bij Opdrachtgever en naar de servicemanager van Opdrachtnemer.

e. Communicatie met de inwoner of leverancier vindt alleen plaats op instructie van Opdrachtgever. De oplossing biedt Nederlandstalige standaardteksten. Notificaties bevatten geen gevoelige inhoud.

f. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over aantallen, oorzaken en doorlooptijden (Eis 57).

Verantwoordelijkheden:

Activiteit	Verantwoordelijk
Detectie en melding	Opdrachtnemer
Oplossen van technische oorzaken	Opdrachtnemer
Correctie van gegevens en besluit over een nieuwe betaling	Opdrachtgever of uitvoeringsorganisatie
Contact met inwoner of leverancier	Opdrachtgever, met standaardteksten van Opdrachtnemer
Escalatie en monitoring	Beide partijen, via contractmanagement

1.4 Betaalpasfunctionaliteit en beheer

Eis 23 De oplossing ondersteunt de volgende soorten betaalpassen: individuele passen (op naam van één pashouder); tijdelijke passen (met een door Opdrachtgever ingestelde einddatum, bijvoorbeeld voor noodsituaties of kortlopende uitgaven); en digitale passen (voor betalen zonder fysieke pas, bijvoorbeeld online of via een mobiele wallet).

Eis 24 Een fysieke pas wordt binnen [5] werkdagen na aanvraag geleverd op het opgegeven adres. Een tijdelijke of digitale pas is binnen [1] werkdag na aanvraag beschikbaar.

Eis 25 De pashouder of een geautoriseerde medewerker kan de **pincode wijzigen** zonder tussenkomst van de servicedesk.

Eis 26 Een pas kan direct worden opgeladen: het saldo is na ~~accordering~~ de laatste autorisatie ~~uiterlijk binnen [5] minuten~~ beschikbaar voor de pashouder:

- binnen [15] minuten, in minimaal [99]% van de opdrachten per kalendermaand; en
- binnen [4] uur voor alle opdrachten.

Bij een storing buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, bijvoorbeeld bij de bank of het betaalschema, meldt Opdrachtnemer dit direct aan Opdrachtgever. De opdrachten worden dan binnen [2] uur na herstel verwerkt. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de doorlooptijden.

Eis 27 De oplossing ondersteunt eenmalige en periodieke stortingen op een betaalpas. Periodieke stortingen zijn in te stellen op wekelijkse, tweewekelijkse en maandelijkse basis.

Eis 28 Saldo en transacties zijn voor de inwoner en voor geautoriseerde medewerkers direct na de transactie zichtbaar.

Eis 29 a. Blokkeren. Een pas kan door de pashouder en door Opdrachtgever 24 uur per dag, 7 dagen per week onmiddellijk worden geblokkeerd, via het portaal, de app of een telefonische blokkeerlijn. Transacties na het blokkeermoment worden geweigerd.

b. Vervangen. Na een blokkade wegens verlies, diefstal of fraude kan een vervangende pas worden aangevraagd door de pashouder (via app of servicedesk) of door Opdrachtgever. Het saldo van de geblokkeerde pas wordt uiterlijk binnen [1] werkdag na activering van de vervangende pas overgedragen. Eerst wordt gecontroleerd of er openstaande autorisaties zijn.

c. Levertijden. Een digitale vervangende pas is binnen [4] uur na aanvraag beschikbaar. Een fysieke vervangende pas wordt binnen [3] werkdagen na aanvraag geleverd. Spoedlevering binnen [1] werkdag is als optie beschikbaar tegen het tarief in het prijsblad.

d. Registratie. Opdrachtnemer registreert de blokkade, de reden en de vervanging in de audittrail.

Eis 30 Saldo-afroming: de oplossing kan het restsaldo van een pas terugstorten naar de rekening van Opdrachtgever ~~(a)~~ op een door Opdrachtgever ingestelde datum~~,~~ of ~~(b)~~ bij beëindiging van het budget.

1. Op het afromingsmoment wordt het vrij beschikbare saldo onmiddellijk van de pas afgeboekt en is het niet meer besteedbaar. Reserveringen en openstaande autorisaties worden na afwikkeling meegenomen in een tweede afroming.

2. De terugstorting naar de rekening van Opdrachtgever vindt uiterlijk binnen [2] werkdagen na het afromingsmoment plaats.

3. De oplossing kan de pashouder [x] dagen vóór de afroming automatisch informeren, met een bericht zonder gevoelige inhoud.

4. De afroming wordt per pas vastgelegd, met datum, bedrag en reden, en is zichtbaar in de rapportages.

Eis 31 Opdrachtgever kan limieten instellen op pasniveau en op budgetniveau: een daglimiet, transactielimiet en budgetlimiet (zie ook Eis 54).

Eis 32 De oplossing bewaakt transacties op twee niveaus:

a. Preventief: transacties buiten de ingestelde limieten, winkelcategorieën of geografische beperkingen worden bij autorisatie geweigerd. Elke geweigerde poging wordt vastgelegd met de reden en is binnen [15] minuten zichtbaar in het portaal.

b. Detectief: Opdrachtnemer signaleert ongebruikelijke bestedingspatronen binnen toegestane transacties, zoals een hoge frequentie, een ongebruikelijk bedrag, de aankoop van waardebonnen of gebruik in het buitenland. Signalering gebeurt in het portaal en, naar keuze van Opdrachtgever, uiterlijk binnen [1] werkdag per e-mail.

c. De signaleringsregels en drempels zijn door Opdrachtgever te configureren, ook per budgetregeling.

d. Signalen hebben een status (nieuw, in onderzoek, afgehandeld) en een verantwoordelijke binnen Opdrachtgever.

1.5 Zelfregie inwoner

Eis 33 De inwoner heeft via een beveiligde omgeving (webportaal en/of app) inzage in het actuele s aldo, de transacties, het budgetoverzicht en de resterende looptijd van het eigen budget.

Eis 34 De inwonerfuncties zijn zonder training te gebruiken. Een inwoner kan de taken saldo bekijken, pincode wijzigen en pas blokkeren elk **binnen [5] minuten** uitvoeren.

1.6 Verantwoording

Eis 35 Gebruikers kunnen bonnen, offertes en facturen uploaden, in ten minste de formaten PDF, J PG en PNG, met een bestandsgrootte van minimaal 10 MB per bestand.

Eis 36 Elk bewijsstuk kan worden gekoppeld aan één of meer transacties. De koppeling is zichtbaar bij de transactie en bij het bewijsstuk.

Eis 37 Bewijsstukken worden bewaard gedurende [7] jaar na afloop van het kalenderjaar waarin de laatste betaling aan of ten behoeve van de betreffende cliënt binnen de regeling is verricht, of waarin het budget is afgesloten tenzij Opdrachtgever een andere termijn bepaalt. De bewaartermijn is per regeling instelbaar. Na afloop van de termijn worden de gegevens aantoonbaar vernietigd en ontvangt Opdrachtgever een vernietigingsrapport.

Eis 38 Bij de status *Wachten op verantwoording* kan Opdrachtgever een automatische herinnering instellen aan de pashouder of de uitvoeringsorganisatie, na een instelbare termijn (standaard [14] dagen).

1.7 Technische eisen

Eis 39 De SaaS-dienst heeft een beschikbaarheid van minimaal 99,8% per kalendermaand, gemeten 24 uur per dag, 7 dagen per week (maximaal circa 86 minuten onbeschikbaarheid in een maand van 30 dagen). Gepland onderhoud telt niet mee als onbeschikbaarheid, mits het (a) minimaal 5 werkdagen van tevoren is aangekondigd, (b) plaatsvindt buiten werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur, en (c) in totaal maximaal [4] uur per maand duurt.

Eis 40 Hosting, opslag en verwerking van gegevens, inclusief back-ups en logging, vinden uitsluitend plaats binnen de Europese Unie. Toegang tot persoonsgegevens vanuit een land buiten de EER is niet toegestaan, tenzij Opdrachtgever daarvoor vooraf schriftelijk toestemming geeft.

Eis 41 De oplossing biedt gedocumenteerde API's (bijvoorbeeld REST) voor (a) rapportages, (b) data-export en (c) toekomstige koppelingen met gemeentelijke systemen. De API-documentatie is bij inschrijving beschikbaar. Het gebruik van de API's is zonder meerkosten inbegrepen.

Eis 42 Van alle handelingen in de oplossing wordt een audittrail bijgehouden met minimaal gebruiker, datum, tijd en uitgevoerde actie. De audittrail kan niet door gebruikers worden gewijzigd of

verwijderd. Geautoriseerde beheerders kunnen de audittrail doorzoeken en exporteren. De audittrail wordt bewaard gedurende [7] jaar na afloop van het kalenderjaar waarin de laatste betaling aan of ten behoeve van de betreffende cliënt binnen de regeling is verricht, of waarin het budget is afgesloten, tenzij Opdrachtgever een andere termijn bepaalt. De bewaartermijn is per regeling instelbaar.

1.8 Privacy en informatiebeveiliging

Eis 43 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend conform de AVG en op basis van een verwerkersovereenkomst. Inschrijver bevestigt dat hij: (a) een register van verwerkingsactiviteiten bijhoudt; (b) persoonsgegevens alleen verwerkt voor de opdracht en op instructie van Opdrachtgever; (c) zijn medewerkers een geheimhoudingsplicht oplegt; (d) datalekken onverwijld en uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking meldt aan Opdrachtgever; en (e) beschikt over een functionaris gegevensbescherming of een vergelijkbaar aanspreekpunt.

Eis 44 Inschrijver aanvaardt de verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever (bijlage [x]) zonder voorbehoud.

Eis 45 Inschrijver verstrekt een overzicht van alle (sub)verwerkers, met hun vestigingsland en de locatie van verwerking. Het inschakelen of wijzigen van subverwerkers is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

Eis 46 De oplossing ondersteunt en verplicht Multi-Factor Authenticatie (MFA) voor alle gebruikers van Opdrachtgever en de uitvoeringsorganisaties.

Eis 47 De oplossing ondersteunt Single Sign-On (SSO) via SAML 2.0 of OpenID Connect.

Eis 48 Gegevens worden versleuteld tijdens transport (minimaal TLS 1.2) en bij opslag (minimaal AES-256 of gelijkwaardig).

Eis 49 Opdrachtnemer laat minimaal eenmaal per jaar een penetratietest uitvoeren door een onafhankelijke partij en deelt de managementsamenvatting met Opdrachtgever. Kritieke bevindingen worden binnen [30] dagen opgelost.

Eis 50 Opdrachtnemer en de door hem ingeschakelde kaartverwerker voldoen aan de **PCI DSS**-standaard voor de verwerking van kaartgegevens.

Eis 51 Opdrachtgever heeft het recht om beveiligingsaudits uit te (laten) voeren: eenmaal per jaar, en daarnaast na een beveiligingsincident. Voor een reguliere audit geldt een aankondigingstermijn van [10] werkdagen. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking.

Eis 52 Bij beëindiging van de overeenkomst levert Opdrachtnemer binnen [30] dagen alle gegevens van Opdrachtgever aan, inclusief de gegevens waarvoor de bewaartermijn nog loopt, in een gangbaar, open formaat (zoals CSV of XML). Daarna vernietigt ~~hij~~ Opdrachtnemer de gegevens aantoonbaar en bevestigt ~~hij~~ dat schriftelijk. Uitzondering: gegevens die Opdrachtnemer op grond van een eigen wettelijke bewaarplicht moet bewaren, mogen uitsluitend voor dat doel worden bewaard, en niet langer dan wettelijk vereist.

1.9 Financiële eisen en gescheiden geldstromen

Eis 53 De gelden van Opdrachtgever worden administratief en financieel gescheiden gehouden van de gelden van andere opdrachtgevers en van het eigen vermogen van Opdrachtnemer. De gelden worden aangehouden op een afzonderlijke rekening, bijvoorbeeld via een stichting derdengelden of een andere constructie waarbij de gelden buiten het vermogen van Opdrachtnemer blijven. Per budgetregeling zijn de gelden administratief te onderscheiden.

Eis 54 Alle transacties zijn volledig herleidbaar. Per transactie worden minimaal vastgelegd: uniek transactienummer, datum en tijd, bedrag, budgetregeling, pashouder of ontvanger, tegenpartij (winkel of leverancier), winkelcategorie, status, de gebruiker die de opdracht aanmaakte, de gebruiker die accordeerde, en de gekoppelde bewijsstukken. Deze gegevens worden bewaard gedurende [7] jaar na afloop van het kalenderjaar waarin de laatste betaling aan of ten behoeve van de betreffende cliënt binnen de regeling is verricht, of waarin het budget is afgesloten, tenzij Opdrachtgever een andere termijn bepaalt. De bewaartermijn is per regeling instelbaar.

Eis 55 Opdrachtnemer stelt maandelijks een afstemming (reconciliatie) op tussen het banksaldo, de uitstaande saldi op passen en de transacties, en stelt deze beschikbaar aan Opdrachtgever.

Eis 56 Limietbeheer: Opdrachtgever kan per pas en per budgetregeling daglimieten, transactielimieten en budgetlimieten instellen en wijzigen. ~~Wijzigingen zijn uiterlijk binnen [5] minuten van kracht.~~

a. Een verlaging van een limiet of een blokkade is direct van kracht (zie Eis 27).

b. Een verhoging of andere individuele wijziging is uiterlijk binnen [15] minuten van kracht.

c. Een bulkwijziging (meer dan [50] passen) is uiterlijk binnen [4] uur van kracht.

d. De oplossing toont per wijziging het ingangstijdstip en legt wijzigingen vast in de audittrail.

1.10 Rapportage en dashboards

Eis 57 De oplossing biedt dashboards waarin de gegevens niet ouder zijn dan [15] minuten. De dashboards tonen minimaal: (a) het aantal verstrekte budgetten, totaal en per inwoner; (b) het aantal transacties, totaal en per inwoner; (c) het totaal uitgegeven bedrag; (d) het resterende budget per inwoner; en (e) het gebruik van betaalpassen per productgroep en per inwoner. De gebruiker kan filteren op budgetregeling, periode en organisatie.

Eis 58 Rapporten en overzichten kunnen worden geëxporteerd naar Excel, CSV en PDF.

Eis 59 Opdrachtnemer levert maandelijks, uiterlijk op de [5e] werkdag na afloop van de maand, rapportages over bestedingen, openstaande budgetten, retourbetalingen en afwijkingen.

Eis 60 Opdrachtnemer levert minimaal [eenmaal per kwartaal] geanonimiseerde datasets voor analyses en dashboards. De gegevens zijn niet herleidbaar tot natuurlijke personen, ook niet door combinatie van gegevens. Bij aggregatie geldt een minimale groepsgrootte van [10] personen.

1.11 Service Level Agreement (SLA) en storingen

Eis 61 Beschikbaarheid: minimaal 99,8% per kalendermaand, conform Eis 37.

Eis 62 Kritieke storing: reactietijd maximaal 1 uur, oplostijd maximaal 8 uur.

Eis 63 Hoge storing: reactietijd maximaal 4 uur; oplostijd maximaal [2 werkdagen].

Eis 64 Normale storing: reactietijd maximaal 1 werkdag; oplostijd maximaal [5 werkdagen].

Eis 65 Servicedesk: bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur, telefonisch en per e-mail, in het Nederlands.

Eis 66 Rapportage: Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de geleverde servicelevels (beschikbaarheid, aantal storingen per prioriteit, reactie- en oplostijden).

1.12 Continuïteit en recovery

Eis 67 Opdrachtnemer beschikt over een continuïteitsplan voor de dienst. Hij levert dat plan bij inschrijving of uiterlijk [binnen 1 maand na gunning]. Het plan wordt jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd.

Eis 68 Opdrachtnemer beschikt over een calamiteiten- en recoveryplan met een hersteltijd (RTO) van maximaal 8 uur en een maximaal gegevensverlies (RPO) van maximaal 24 uur. Het plan wordt minimaal eenmaal per jaar getest; de testresultaten worden gedeeld met Opdrachtgever.

Eis 69 Bij een cyberincident, zoals een hack of ransomware, waardoor de productieomgeving niet langer betrouwbaar of beschikbaar is, stelt Opdrachtnemer uiterlijk binnen 24 uur na vaststelling van het incident een nieuwe, schone en veilige omgeving beschikbaar.

In die omgeving zijn ten minste de volgende kernfuncties operationeel:

- het autoriseren van pastransacties;
- het blokkeren van passen;
- inzage in saldi;
- het uitvoeren van betaalopdrachten.

[Optioneel: de kernfuncties zijn binnen [8] uur beschikbaar.] Het herstel gebeurt vanuit een niet-aangetaste back-up, met een maximaal gegevensverlies conform Eis 66 (RPO 24 uur).

Opdrachtnemer:

a. beschikt over een gedocumenteerd cyberherstelplan, dat minimaal eenmaal per jaar wordt getest. De testresultaten worden aan Opdrachtgever verstrekt;

b. bewaart back-ups logisch gescheiden en onveranderbaar of offline, binnen de EU;

c. meldt het incident conform Eis 41 binnen 24 uur aan Opdrachtgever;

d. levert binnen [10] werkdagen een incidentrapportage met oorzaak, impact en genomen maatregelen.

Eis 70 Opdrachtnemer maakt dagelijks back-ups van alle gegevens van Opdrachtgever. Deze worden minimaal 90 dagen bewaard, logisch gescheiden en onveranderbaar of offline, versleuteld en binnen de EU, op een andere fysieke locatie dan de productieomgeving. Het herstellen vanuit een back-up wordt minimaal eenmaal per jaar getest.

1.13 Implementatie, data-migratie en training

Eis 71 De dienstverlening is uiterlijk drie (3) maanden na ondertekening van de overeenkomst volledig operationeel. Volledig operationeel betekent dat: (a) alle vijf budgetregelingen zijn ingericht; (b) de acceptatietest door Opdrachtgever is geslaagd; (c) de historische data is gemigreerd; (d) gebruikers zijn geïnstrueerd; en (e) de eerste passen kunnen worden uitgegeven.

Eis 72 Opdrachtnemer verzorgt de inrichting van het portaal, de budgetregelingen, rollen, limieten en winkelcategorieën conform de specificaties van Opdrachtgever.

Eis 73 Opdrachtnemer verzorgt de migratie van historische data uit het huidige systeem naar de nieuwe oplossing. Het gaat om [omschrijving, bijvoorbeeld passen, saldi en transacties vanaf jaar X]. Opdrachtnemer levert een controlerapportage waaruit blijkt dat er bij de migratie geen gegevens zijn verloren of gewijzigd.

Eis 74 Opdrachtnemer levert Nederlandstalige gebruikersinstructies (handleiding en instructiesessies of e-learning) voor de gebruikers van de uitvoeringsorganisaties. Daarnaast verzorgt hij een beheerdersopleiding van minimaal [1] sessie voor [aantal] beheerders.

Eis 75 Inschrijver levert bij inschrijving een implementatieplan met: (a) een planning met mijlpalen; (b) een risicoanalyse met beheersmaatregelen; (c) een testaanpak, inclusief de acceptatietest door Opdrachtgever; en (d) de rolverdeling en de benodigde inzet van Opdrachtgever.

1.14 Social return

Eis 76 De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.

Eis 77 U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document ‘Handleiding Social Return’. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van <x>%.

Eis 78 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 (raam) overeenkomst aan u verstrekt.

Eis 79 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 80 U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst.

Eis 81 U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.

Eis 82 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’.

1.15 Indexering

Eis 83 Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april <jjjj>.

Eis 84 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 Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100, of 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%

1.16 Facturatie

Eis 85 Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.

Eis 86 In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.

Eis 87 De bestellingen <kunnen> worden opgedragen <afgeroepen> als verzamelbestellingen. In een verzamelbestelling worden meerdere <diensten><producten> <opgedragen> <afgeroepen> <afgenomen> op basis van één bestelling met één bestelnummer. Bij een verzamelbestelling factureert u opdrachten/bestellingen die binnen één week worden <afgerond><geleverd> met één verzamelfactuur. U sorteert in een verzamelfactuur de factuurregels op uitleverdatum.

Eis 88 Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.

Eis 89 In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
- Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden);

Eis 90 U stemt in met de navolgende wijze van betaling:
- een bedrag van ...% na ondertekening van de overeenkomst, onder overlegging van de in de voorwaarden genoemde kredietinstellingsgarantie (zie ook eis < vul in >);

- het restant na acceptatie van de < prestaties/diensten >.

<OF indien een contract een lange periode bestrijkt>
U stemt in met de navolgende wijze van betaling:

- een bedrag van < vul in >% na ondertekening van de overeenkomst, onder overlegging van de in de voorwaarden genoemde kredietinstellingsgarantie (zie ook eis < vul in>);

- een bedrag van < vul in >% per maand/kwartaal

<OF indien fases te onderscheiden zijn>
- een bedrag van < vul in >% per fase;
- het restant na acceptatie van de prestaties/diensten.

1.17 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

Eis 91 Als de < raam > overeenkomst 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 92 U stelt <x> maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtsdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.

Eis 93 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 overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
- 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 <onderwerp overeenkomst>.

Eis 94 U bent er van op de hoogte dat de gemeente het overdrachtsdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.