BIJLAGE 1 – Programma van Eisen, zaaknummer 456471

Deze bijlage zal na gunning tevens dienen als basis voor een Service Level Agreement (SLA). Deze SLA moet na gunning door Inschrijver opgesteld en goedgekeurd door Aanbestedende Dienst (AD). De SLA zal vervolgens onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.

Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met het onderstaande Programma van Eisen. Indien de AD constateert dat Inschrijver niet voldoet aan de eisen zal dat leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling.

1. Eisen ten aanzien van Informatievoorziening en systeem

a) Algemeen informatievoorziening en systeem

AG01	E	Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de beschrijving van de inhoud van deze aanbesteding uit hoofdstuk 1 van de aanbestedingsleidraad en de daaruit voortvloeiende eisen in dit Programma van Eisen.
AG02	E	De informatieverwerking bij de Inschrijver is dossiergericht.
AG03	E	De Inschrijver kent GelrePas-houders een uniek nummer toe, dat niet herleidbaar is naar BSN.
AG04	E	De volgende gegevens zijn minimaal beschikbaar op dossierniveau: a. N.A.W.-gegevens/ BSN (indien Opdrachtgever dit wenst); b. GelrePas-nummer; c. Gezinssamenstelling; d. Gebruik van de GelrePas.
AG05	E	Voor alle informatievoorzieningscomponenten zijn Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT, versie 2016) van toepassing. Overige voorwaarden worden daarbij nadrukkelijk van de hand gewezen.
AG06	E	Er wordt gebruik gemaakt van bestaande domeinnaam GelrePas.nl.
AG07	E	De informatievoorziening van de Inschrijver biedt op alle invoervelden een Nederlandse spellingscontrole.
AG08	E	De informatievoorziening van de Inschrijver beschikt over een sjablonengenerator, zodat documenten zoals brieven eenvoudig gegenereerd kunnen worden.
AG09	E	De Opdrachtgever is bevoegd te verlangen dat de omvang en/of hoedanigheid van de ICT-prestatie wordt gewijzigd, onder meer door uitbreiding met extra functionaliteit die de Opdrachtnemer niet zonder gegronde zwaarwegende redenen en nadere motivering kan weigeren.
AG10	E	De informatievoorziening van de Inschrijver beschikt over de functionaliteit om documenten digitaal te kunnen ondertekenen met een gekwalificeerde elektronische handtekening.
AG11	E	De informatievoorziening van de Inschrijver biedt de mogelijkheid voor het dagelijks inlezen van GelrePas rechthebbende doormiddel van, te automatiseren, bulk- en handmatige in- /opvoer op basis van Excel/CSV bestanden en een REST API op basis van Open API/ Swagger standaard.
AG12	E	Alle handelingen benodigd in het proces van verstrekking tot beheer van de GelrePas worden gefaciliteerd door de informatievoorziening van de Inschrijver. Zo ook de verwerking van de resultaten van de financiële toets.

b) Functionele eisen

FE01	E	De Inschrijver ontwikkelt een systeem waarbij de pashouder direct inzicht heeft in zijn/haar persoonlijke gegevens en het beschikbare tegoed.
FE02	E	Op zijn persoonlijke pagina ziet een pashouder alleen het aanbod dat voor hem/haar beschikbaar is, dus het aanbod dat de desbetreffende gemeente heeft open gesteld voor haar inwoners in zijn/haar leeftijdscategorie.
FE03	E	Op de website of app van de GelrePas staat een overzicht van het totale aanbod van Aanbieders, mogelijkheid tot nieuwe aanmeldingen en van pashouders en Aanbieders.
FE04	E	Op de website of app van de GelrePas biedt de mogelijkheid voor nieuwe aanmeldingen van zowel pashouders en Aanbieders waarbij aangeven staat hoe je dit moet doen (soort stappenplan).
FE05	E	Op de website of app van de Gelrepas staat informatie over de werking van de pas (voor wie is de pas, wat kan je er mee doen en hoe werkt het).
FE06	E	Inschrijver maakt het mogelijk dat de gemeente voor een aantal inwoners het tegoed tussentijds kan aanpassen.

c) Management- en Stuurinformatie

MS01	E	De informatievoorziening van de Inschrijver biedt geïntegreerde rapportage mogelijkheden waarin standaard, gedurende implementatie overeengekomen, rapportages beschikbaar zijn.
MS02	E	Rapportages zijn oproepbaar voor iedere gebruiker afhankelijk van zijn/haar autorisatie.
MS03	E	De inschrijver dient alle gegevens (alle waarden, metadata en historie) te kunnen ontsluiten voor gebruik binnen het gemeentelijk datawarehouse (DWH) of voor directe bevraging.
MS04	E	Het ontsluiten van gegevens (bijv. voor DWH) is minimaal op dagelijkse basis mogelijk.
MS05	E	Het ontsluiten van gegevens is ook mogelijk via directe bevraging (REST API).
MS06	E	De informatievoorziening van de Inschrijver kan koppelen met datawarehouse via gangbare moderne formaten en technieken (bijv. Azure Data Factory), waarbij minimaal XML en JSON tot de mogelijkheden behoren.
MS07	E	API's zijn op basis van REST Open API / Swagger standaard.
MS08	E	De Inschrijver heeft een gedocumenteerd datamodel beschikbaar van zijn database en stelt deze ter beschikking aan de Opdrachtgever.

d) Technische eisen

TA01	E	De informatievoorziening van de Inschrijver voldoet aan de NORA (www.noraonline.nl) en MARA architectuurkaders.
TA02	E	De informatievoorziening van de Inschrijver is als SaaS-dienst benaderbaar.
TA03	E	Er mag geen gebruik gemaakt wordt van Remote Desktop (RDP), Citrix of vergelijkbare technieken om toegang tot de informatievoorziening te kunnen krijgen. De informatievoorziening van de Inschrijver zelf dient voorzien te zijn van een web gebaseerde gebruikersinterface waarmee alle functionaliteit ter beschikking wordt gesteld.
TA04	E	De informatievoorziening van de Inschrijver is gebouwd en wordt onderhouden op basis van moderne web technologie & programmeer technieken.
TA05	E	De Inschrijver is in staat zodanig een conversie uit te voeren vanuit het huidige bestand waarbij de bedrijfscontinuïteit blijft gewaarborgd.

TA06	E	De informatievoorziening van de Inschrijver ondersteunen (geforceerd) TLS, DNSSEC, SPF/DKIM/DMARC, DANE en STARTTLS voor mailcommunicatie (Intentieverklaring Veilige E-mail Coalitie forum-standaardisatie.nl).
TA07	W	De Inschrijver ondersteunt de NTA7516 voor veilige e-mail communicatie.
TA08	E	De aangeboden dienst moet een opzichzelfstaande oplossing zijn. Met uitzondering van de gevraagde koppelingen mag er geen relatie zijn met andere binnen de gemeenten aanwezige systemen om de gevraagde dienstverlening aan te bieden.

e) Authenticatie en autorisatie

TT01	E	Het portaal voor de burgers is uitsluitend toegankelijk via DigiD. De informatievoorziening van de Aanbieder daarvoor een aansluiting op DigiD dat voldoet aan de technische standaard en veiligheidsregels van Logius.
TT02	E	Het portaal voor partners is uitsluitend toegankelijk via e-Herkenning. De informatievoorziening van de Inschrijver heeft daarvoor een aansluiting op e-Herkenning.
TT03	E	Beheer en onderhoud voldoet aan de technische standaard en veiligheidsregels van Logius.
TT04	E	De Inschrijver voert een jaarlijkse DigiD-audit uit en stelt de TPM daarvan beschikbaar.
TT05	E	Bevindingen van de DigiD-audit worden door de Inschrijver binnen 2 maanden opgelost (in productie zijn).
TT06	E	Het is mogelijk autorisaties in te richten op personen en groepen.
TT07	E	Een persoon kan ook voor meerdere groepen worden geautoriseerd.
TT08	E	De TPM, niet ouder dan 6 maanden, is onderdeel van de oplevering.
TT09	E	De Inschrijver biedt per Opdrachtgever de mogelijkheid om de gebruikersauthenticatie voor medewerkers van de Opdrachtgever te laten verlopen via de gebruikersdatabase van de Opdrachtgever (AD) via Azure AD.
TT10	E	Het is mogelijk de gebruikersauthenticatie te laten verlopen via ADFS van de Opdrachtgever (indien TT9 niet mogelijk is).
TT11	E	De informatievoorziening van de Inschrijver heeft de mogelijkheid tot Single-Sign-On (niet verplicht te gebruiken).

f) Performance

NP01	E	De informatievoorziening van de Inschrijver reageert snel en adequaat tijdens gebruik. De maximale verwerkingstijden en doorvoersnelheid van de informatievoorziening tijdens de uitvoer van zijn functies voldoet aan marktconforme verwachtingen: Authenticatie <10 sec Navigatie < 3 sec Laadtijd nieuwe pagina (de tijd die het kost om de gehele website weer te geven in de internetbrowser) < 3 sec Verwerking gegevens (acties als opslaan, verwijderen, etc.) < 5 sec Zoekacties < 15 sec Overige < 3 sec De tijden van de onderdelen mogen niet bij elkaar opgeteld worden.
NP02	E	De Aanbieder heeft geteste maximale limieten van de informatievoorziening in beeld en kan deze overhandigen.
NP03	E	De aangeboden dienst is ‘all-in’ ongeacht de hoeveelheden dataverkeer en grootte van data opslag.

g) Gebruikersvriendelijkheid

NG01	E	De informatievoorziening van de Inschrijver is gebruiksvriendelijk zodat gespecificeerde gebruikers effectief, efficiënt en naar tevredenheid hun gespecificeerde doelen kunnen bereiken.
NG02	E	Gebruikers herkennen de informatievoorziening van de Inschrijver als geschikt voor hun behoeften. Het oogt en werkt intuïtief.
NG03	E	De informatievoorziening van de Inschrijver ondersteunt/begeleidt gebruikers om er effectief en efficiënt mee om te kunnen omgaan.
NG04	E	De informatievoorziening van de Inschrijver beschermt gebruikers tegen het maken van fouten (invoervalidaties, rekenregels, etc.).
NG05	E	De gebruikersinterface maakt het de gebruiker aantoonbaar mogelijk om een plezierige en voldoening gevende interactie te hebben met de informatievoorziening van de Inschrijver.
NG06	E	De informatievoorziening van de Inschrijver voldoet dan uiterlijk aan de Europese standaard EN 301549 voor digitale toegankelijkheid.
NG07	E	De informatievoorziening van de inschrijver ondersteunt de Nederlandse lokale omstandigheden (taal, karakterset, symbolen, wetgeving) wordt daar ook aangepast als onderdeel van het periodiek onderhoud.
NG08	E	De informatievoorziening van de Inschrijver is krediet proof.
NG09	E	De informatievoorziening van de Inschrijver is responsive. Alle functionaliteit die bestemd zijn voor eindgebruikers zijn te benaderen/gebruiken door middel van een webbrowser op zowel desktop, laptop, tablet, telefoon als andere mobiele apparaten.
NG10	E	De informatievoorziening van de Aanbieder laat geen overbodige informatie & velden zien in de UI van de gebruiker. Dit sluit ook aan op het principe van dataminimalisatie.

h) Betrouwbaarheid

NB01	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om onder gespecificeerde werkomstandigheden betrouwbaar te laten opereren.
NB02	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten zodat het operationeel en toegankelijk is wanneer men het wil gebruiken.
NB03	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om in geval van een onderbreking of bij een fout, de direct betrokken gegevens te herstellen en het in de gewenste staat terug te brengen.
NB04	E	De informatievoorziening van de Inschrijver is 24/7 beschikbaar.
NB05	E	De informatievoorziening van de Inschrijver heeft een beschikbaarheid van ten minste 98% per maand.
NB06	E	De Inschrijver heeft de data-replicatie, back-up-, restore- en recoveryprocedures van haar dienstverlening dermate ingericht dat deze voldoet aan een Recovery Time Objective (RTO) van maximaal 24 uur en een Recovery Point Objective (RPO) van maximaal 8 uur ter waarborging van de bedrijfscontinuïteit.
NB07	E	De Inschrijver en haar toeleveranciers verklaren dat zij, bij een eventueel faillissement van de Inschrijver of andere reden waardoor continuïteit niet gewaarborgd kan worden, bereid zijn om tegen, tussen Inschrijver en toeleverancier overeengekomen vergoeding, te blijven leveren voor de duur van tenminste 12 maanden.
NB08	E	De Inschrijver dient te beschikken over een getest continuïteitsplan. Dit plan dient aan de Opdrachtgevers te worden verstrekt. Het continuïteitsplan dient helder uit te leggen op welke manier de continuïteit is gewaarborgd en dient helder de richtlijnen, rollen en verantwoordelijkheden, procedures, communicatieprocessen en testbenaderingen te beschrijven voor de situaties waarin zich een calamiteit voordoet die de continuïteit van de dienstverlening bedreigt.
NB09	E	De Inschrijver zal de Opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen indien haar financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit of de continuïteit

		van de uitvoering van de ICT-prestatie in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk te goeder trouw de consequenties voor de uitvoering van de ICT-prestatie en de mogelijke oplossingen bespreken om de continuïteit van de ICT-prestatie te waarborgen.
NB10	E	Het is de Inschrijver niet toegestaan wezenlijke wijzigingen in de dienstverlening door te voeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgevers. Onder wezenlijke wijzigingen verstaan partijen wijzigingen die dermate ingrijpend zijn dat daarmee de continuïteit en leveringszekerheid van de dienstverlening van de Opdrachtgevers risico kan lopen.
NB11	E	De Inschrijver rapporteert maandelijks over beschikbaarheid via een maand als trend overzicht van o.a. incidenten, verzoeken, beschikbaarheid, oplostijden, categorie/ prioriteit.
NB12	E	De Inschrijver stelt een gescheiden Test-/Acceptatie- en Productieomgeving beschikbaar.
NB13	E	De Inschrijver gaat akkoord de volgende reactietijden en verwerkt deze in het SLA-voorstel: (Urgent) Volledig proces staat stil, er is geen workaround (Hoog) Proces kan doorgaan, maar met aanzienlijk vertragende workaround (Middel) Proces kan doorgaan, met een afdoende workaround (Laag) Proces kan doorgaan, geen workaround nodig Urgent: Reactie binnen 1 uur, oplossing binnen 4 uur. Hoog: Reactie binnen 2 uur, oplossing binnen 8 uur. Middel: Reactie binnen 16 uur, oplossing binnen 32 uur. Laag: Reactie binnen 24 uur, oplossing in de eerst volgende release.
NB14	E	De Inschrijver biedt de mogelijkheid om vragen/incidenten zowel telefonisch, als per mail als per ticket/meldingen systeem te melden en te volgen.

i) Beveiligbaarheid (informatiebeveiliging & privacy)

NI01	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om ervoor te zorgen dat gegevens alleen toegankelijk zijn voor diegenen die geautoriseerd zijn.
NI02	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om ervoor te zorgen dat ongeautoriseerde toegang tot of aanpassing van de software of gegevens wordt verhinderd.
NI03	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten, conform aanwijzing logging (IBD), om te bewijzen dat acties of gebeurtenissen plaats hebben gevonden, zodat later deze acties of gebeurtenissen niet ontkend kunnen worden (zgn. audittrail en logfunctionaliteit).
NI04	E	De informatievoorziening van de inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om acties van een entiteit te traceren naar die specifieke entiteit.
NI05	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om te bewijzen dat dat de identiteit van een onderwerp of bron is zoals wordt beweerd.
NI06	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarmee de Opdrachtgever kan voldoen aan zijn AVG-plichten. Bijvoorbeeld: functionaliteiten om invulling te geven aan de "rechten van betrokkenen".
NI07	E	De Inschrijver neemt afdoende maatregelen om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarmee de Opdrachtgever kan voldoen aan zijn AVG-plichten.
NI08	E	De Inschrijver hanteert bij de ontwikkeling van de informatievoorziening de principes 'privacy by design' en 'privacy by default'.

NI09	E	De Inschrijver overhandigt een AVG-certificaat, zodra er in Nederland een geaccrediteerde certificatie-instelling voor het afgeven van AVG-certificaten is.
NI10	E	Vooraf de implementatie voeren de Opdrachtgever en Inschrijver een onafhankelijke DPIA uit, waarvan de resultaten binnen de implementatie, maar vooraf in productiename, worden verwerkt.
NI11	E	De Aanbieder hanteert bij informatiebeveiliging en privacy de IBD dataclassificatie-niveaus: Beschikbaarheid: Noodzakelijk Integriteit: Absoluut Vertrouwelijkheid: Vertrouwelijk
NI12	E	De Inschrijver voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (strategisch, tactisch en operationeel) en past deze zodanig toe dat de Opdrachtnemer aan haar wettelijke verantwoordingsplicht kan voldoen. Waar noodzakelijk vanuit wettelijke verplichtingen worden rapportage verzoeken van Opdrachtgever tijdig beantwoord.
NI13	E	De Inschrijver past de NCSC ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties (deel I+II) toe op haar informatievoorziening.
NI14	E	De Inschrijver blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ISO27001 en/of NEN7510 of gelijkwaardig gecertificeerd. Dit geldt ook voor onderaannemers. De scoping dekt beheer, support, hosting en ontwikkeling af. Het certificaat van toepasselijkheid wordt verstrekt. Bij intrekking wordt dit direct gemeld, en dit kan gevolgen hebben voor de continuering Opdracht.
NI15	E	De Inschrijver past op alle niveaus twee factor authenticatie (op basis van soft tokens) toe als authenticatie. Ook ten aanzien van haar eigen beheer en support verantwoordelijkheden.
NI16	E	De Inschrijver meldt beveiligingsincidenten onmiddellijk conform het meldingen protocol van de Opdrachtgever.
NI17	E	De Inschrijver rapporteert maandelijks over beveiligingsincidenten, beveiligingsontwikkelingen, en uitkomsten van maandelijkse beveiligingsscans.
NI18	E	Het "Aanvaardbaar gebruik van bedrijfsmiddelen" (BIO) is ook van toepassing voor de Inschrijver en haar medewerkers.
NI19	E	De Opdrachtgever behoudt zich het voorrecht om te allen tijde de Inschrijver te controleren op de naleving van alle afspraken (bijv. audits en penetratietesten).
NI20	E	De Inschrijver heeft een tweevoud ondertekende geheimhoudingsverklaring met personeel.
NI21	E	De geheimhoudingsplicht is ook van toepassing na beëindiging van de functie en dienstverband.
NI22	E	De Inschrijver is als hoofdaannemer verantwoordelijk voor de borging en toezicht bij de onderaannemers.
NI23	E	De Inschrijver heeft een zorgplicht dat te allen tijde de informatievoorziening blijft voldoen aan het benodigde niveau van informatiebeveiliging en privacyborging.
NI24	E	De Inschrijver heeft een aantoonbaar adequaat privacy borgingsproces ingericht en toegepast. Hierover kan de inschrijver helderheid verschaffen.
NI25	E	De Inschrijver verzamelt geen telemetrische / diagnostische gebruikersgegevens, tenzij wederzijds nader overeengekomen.
NI26	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bewaart monitoringsgegevens voor een minimale periode van 5 jaar.
NI27	E	De informatievoorziening van de Inschrijver maakt geen gebruik van externe Content Delivery Networks (CDN) voor externe softwarebibliotheken of scripts.
NI28	E	De informatievoorziening van de Inschrijver maakt geen gebruik van analytics software, tenzij in eigen beheer met gegevensopslag op eigen servers.
NI29	E	De informatievoorziening van de Inschrijver stelt geen eisen aan wijzigingen in de SPF-records van de Opdrachtgever.
NI30	E	De informatievoorziening van de Inschrijver is benaderbaar via een door de Opdrachtgever aangegeven subdomein. Het sub(domein) is en blijft in beheer van de Opdrachtgever.

NI31	E	De Inschrijver voert adequaat en aantoonbaar vulnerability management. Het proces en rapportages worden verstrekt aan de Opdrachtgever, daar waar dit de dienst direct aangaat.
NI32	E	Op verzoek kunnen logging-gegevens worden opgevraagd en ingezien.
NI33	E	De procedure met betrekking tot een securityscan van SaaS-diensten is als volgt: De Inschrijver zal (indien van toepassing) aan de Opdrachtgever zijn volledige medewerking verlenen bij het uitvoeren van een periodieke securityscan. Daartoe tekent de Inschrijver de “Vrijwaringsovereenkomst pentest De Connectie als UITVOERDER” in tweevoud. De resultaten van de scans worden gedeeld met de Inschrijver. Afhankelijk van de resultaten en de ernst van de geconstateerde kwetsbaarheden wordt een termijn afgesproken met de Inschrijver om de kwetsbaarheden te herstellen en daarna een her-test uit te voeren (conform het Plan-Do-Check-Act principe).
NI34	E	De informatievoorziening van de Inschrijver scoort 100% op www.internet.nl.
NI35	E	De Inschrijver en het haar informatievoorziening passen aantoonbaar het principe van dataminimalisatie toe.

j) Beveiligbaarheid: gegevens

BG01	E	De Inschrijver slaat gegevens op binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
BG02	E	De Inschrijver geeft geen gegevens door aan andere landen.
BG03	E	De Test en Acceptatie omgevingen zijn representatief ten aanzien van productiegegevens.
BG04	E	Test en acceptatieomgevingen zijn gevuld met een representatieve set geanonimiseerde productiegegevens. De gegevens in de Test en Acceptatie omgevingen zijn geanonimiseerd.
BG05	E	In de informatievoorziening van de Inschrijver zal transport van gegevens uitsluitend versleuteld plaatsvinden (end-to-end), waarbij voor de versleuteling geavanceerde (zijnde minstens zo geavanceerd als in de markt gebruikelijk) cryptografische technieken gebruikt zullen worden. Deze voldoen altijd minimaal aan de A+ score volgens de SSLabs standaard.
BG06	E	De Inschrijver slaat gegevens versleuteld op, waarbij voor de versleuteling geavanceerde (zijnde minstens zo geavanceerd als in de markt gebruikelijk) cryptografische technieken gebruikt zullen worden.
BG07	E	De Inschrijver past op een adequate methode cryptografische sleutelbeheer toe.
BG08	E	In het kader van Artikel 32 GIBIT: de Inschrijver levert regelmatig, minimaal maandelijks, een kopie van de data en het datamodel aan te diensten van lokale opslag bij de Opdrachtgever of een derde partij (data-escrow).
BG09	E	De Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de gegevens die in de informatievoorziening van de Inschrijver in opdracht worden verwerkt.
BG10	E	De Opdrachtgever en Inschrijver sluiten op basis van de VNG model overeenkomst een verwerkersovereenkomst.

k) Onderhoudbaarheid

NO01	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om effectief en efficiënt gewijzigd te worden zonder fouten of kwaliteitsvermindering tot gevolg.
NO02	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om effectief en efficiënt testcriteria te formuleren en die uitgevoerd kunnen worden op de informatievoorziening om vast te stellen of aan die criteria is voldaan.

NO03	W	De Inschrijver heeft een functionele roadmap beschikbaar waarin op basis van visie/ inzicht en gebruikerswensen nieuwe/gewenste functionaliteiten beschreven staan met tijd/datum waarop deze gelanceerd worden; Graag de roadmap bijvoegen.
NO04	W	De Inschrijver heeft een gebruikersvereniging die minimaal 1x per jaar bijeenkomst om te beslissen over nieuwe/gewijzigde gewenste functionaliteiten en waar de Inschrijver een vooraankondiging doet met eigen nieuwe/gewijzigde functionaliteiten.
NO05	E	De Inschrijver heeft en hanteert een aantoonbaar en duidelijk release/patchmanagement beleid waarbij (product)kwaliteit en bedrijfscontinuïteit van de Opdrachtgever gewaarborgd zijn. Een duidelijk classificatie van patches en risico geeft gegarandeerde oplostijden. Zeer hoog geclassificeerde risico's worden direct geadresseerd, en direct gerapporteerd inclusief tijdslijnen en opvolging.
NO06	E	De Inschrijver beheert en onderhoudt de informatievoorziening (soorten beheer, zie GIBIT).
NO07	E	De Inschrijver beheert en onderhoudt de koppelingen conform de technische standaard en veiligheidsregels behorende tot koppelingsspecificaties.
NO08	E	De Inschrijver doet een voorstel voor een SLA, waarin tenminste het dienstenniveau vanuit de GIBIT is opgenomen.
NO09	E	De Inschrijver ontwikkelt de informatievoorziening door vanuit de VNG Common Ground principes waarin data en applicatie van elkaar gescheiden zijn en data ontsloten en gebruikt wordt via API's conform landelijke afspraken.
NO10	E	De Inschrijver committeert en draagt actief bij aan de ontwikkelingen van VNG Common Ground.
NO11	E	De Inschrijver biedt de Opdrachtgever voorafgaand aan het uitvoeren van een wijziging voldoende tijd (minimaal 4 weken) om de voorgestelde wijziging in een test- en acceptatieomgeving zelf te kunnen testen, zodat de dienstverlener eventuele, tijdens het testen geconstateerde gebreken kan verhelpen voordat de definitieve wijziging wordt doorgevoerd in de productieomgeving. Voor verholpen gebreken geldt een minimale (her)testtermijn van 2 weken.
NO12	E	Voordat updates, nieuwe releases, patches et cetera van de informatievoorziening van de Inschrijver worden vrijgegeven voor het testen door Opdrachtgever in de testomgeving, wordt de nieuwe en bestaande functionaliteit door de Inschrijver getest, indien nodig inclusief regressie. Hiervan wordt een rapport aan Opdrachtgever opgeleverd waarin beschreven is: geteste functionaliteit, testscenario's, testresultaten en, indien nodig, uitgevoerde regressietesten.

l) Overdraagbaarheid

OO01	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om de informatievoorziening effectief en efficiënt over te zetten van één hardware, software of andere operationele of gebruiksomgeving naar een andere. Toelichting: Webapplicaties moeten correct functioneren, ongeacht welke browser er wordt gebruikt
OO02	E	De informatievoorziening van de Inschrijver moet gebruikt kunnen worden met behulp van gangbare browsers (Internet Explorer, Edge, Firefox, Chrome, Safari). Van deze browsers dienen minimaal versies N en N-1 ondersteund te worden.
OO03	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten zodat het effectief en efficiënt aangepast kan worden aan de gebruikersbehoeften.
OO04	E	De Inschrijver heeft een ESCROW overeenkomst zodat de broncode, software, systemen voor de Opdrachtgever beschikbaar komt bij faillissement.
OO05	E	De informatievoorziening van de Inschrijver bevat adequate maatregelen en functionaliteiten om te voldoen aan de archiefwet, waaronder het overdragen van archieven.

OO06	E	De Inschrijver biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid de gegevens (waarden en metadata) te exporteren. De Opdrachtgever ontvangt hiervoor de benodigde documentatie, waarin minimaal de elementen zijn verwerkt zoals benoemd in de gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen 5.4.2.
OO07	E	De Opdrachtgever bepaalt het formaat en medium van de gegevensexport. Hierbij wordt voorkeur gegeven aan de XML of JSON standaarden.
OO08	E	De Opdrachtgever en Inschrijver stellen als onderdeel van de acceptatie een exit-scenario op.
OO09	E	Een exitplan is onderdeel van het implementatieplan en wordt zonder bijkomende kosten uitgevoerd.

2. Dienstverlening

a) Pashouder - Aanvragen

PA01	E	De Inschrijver zorgt ervoor dat inwoners uit de deelnemende gemeenten via de website www.GelrePas.nl een GelrePas kunnen aanvragen via een, per deelnemende gemeente, ontwikkeld webformulier.
PA02		De Inschrijver zorgt ervoor dat de aanvraag zo snel en eenvoudig mogelijk gedaan kan worden, waarbij het aanleveren van de bewijsstukken door inwoners ook op een eenvoudige wijze geregeld wordt.
PA03	E	De Inschrijver verzorgt een gebruiksvriendelijke analoge aanvraagwijze, zodat ook minder digitaal vaardige inwoners op eenvoudige wijze de GelrePas kunnen aanvragen.
PA04	E	Het blijft tevens mogelijk dat inwoners direct bij de gemeente een aanvraag indienen.
PA05	E	De Inschrijver zorgt ervoor dat de aanvragen voor een GelrePas binnen twee werkdagen worden doorgeleid naar de betreffende gemeente, zodat deze de aanvraag kan toetsen aan de voorwaarden van de GelrePas-regeling.
PA06	E	De Inschrijver zorgt ervoor dat zodra de gemeente een lijst heeft gestuurd met nieuwe GelrePashouder(s), de GelrePas binnen een week verstuurd wordt naar de betreffende inwoner.

b) Pashouder Klachten

PK01	E	De Inschrijver beschikt over een klachtenprocedure.
PK02	E	In de afhandeling van klachten beschrijft de Inschrijver de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie.
PK03	E	De Inschrijver handelt klachten af binnen de gestelde termijn.
PK04	E	De Inschrijver legt periodiek verantwoording af over de klachtenrapportage.
PK05	E	Het door de Inschrijver ingediende klachten- en privacyreglement zal vervolgens gedurende de gehele contractduur gelden en door de gemeenten regelmatig worden getoetst op naleving hiervan.
PK06	E	De AD behoudt zich te allen tijde het recht voor de klanttevredenheid en de kwaliteit van uitvoering van de overeenkomst te onderzoeken. Inschrijver zal daaraan zijn medewerking verlenen.
PK07	E	De Inschrijver stemt in met toetsing van het door u ingediende klachten- en privacyreglement door de gemeenten en voert aanwijzingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit.

c) Aanbieders Contracten

AC01	E	De Inschrijver zorgt ervoor dat potentiele Aanbieders zich eenvoudig via de GelrePas website in kunnen inschrijven voor deelname aan het GelrePas-programma.
AC02	E	Het bestaande aanbod is ons uitgangspunt voor het nieuwe GelrePas-programma. Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij met de Aanbieders afspraken opstelt.
AC03	E	De Inschrijver toetst de potentiële Aanbieders aan de door de gemeenten gestelde kaders, alvorens hen toe te laten tot het GelrePas-programma.
AC04	E	De Inschrijver informeert de Aanbieder binnen twee weken nadat een aanmelding voor een nieuw aanbod is ingediend of zijn aanbod in aanmerking komt voor toevoeging aan het GelrePas-programma.
AC05	E	De Inschrijver sluit met elke Aanbieder die toetreedt tot het GelrePas-programma een standaardovereenkomst op. De gemeenten en Inschrijver stellen samen het format voor de standaardovereenkomst op. In deze standaardcontracten worden de

		voorwaarden opgenomen waaronder een Aanbieder mag toetreden tot het GelrePas-programma. De gemeenten mogen Aanbieders weigeren op basis van incidenten.
AC06	E	De Inschrijver zorgt ervoor dat Aanbieders binnen het GelrePas-programma via een app en/of (mobiele) website toegang hebben tot het GelrePas-programma en tegoeden van pashouders kunnen inzien en afschrijven.
AC07	E	De Inschrijver zorgt ervoor dat Aanbieders binnen het GelrePas-programma enkel de tegoeden van pashouders kunnen zien wanneer een pashouder hierbij aanwezig is met zijn/haar fysieke pas. In het geval van een digitale pas moet dit middels scannen of andere vorm van digitaal uitlezen.
AC08	E	Bij vermoeden van misbruik/fraude door een Aanbieder dient Opdrachtnemer nader onderzoek te doen om vast te stellen dat het aanbod legitiem is. Bij twijfel schakelt u de betreffende gemeente in voor overleg.

d) Aanbieders Programma

AP01	E	De Inschrijver zorgt voor een gevarieerd en laagdrempelig aanbod en kortingsaanbod voor pashouders en zorgt er doorlopend voor dat nieuwe initiatieven gemakkelijk in het aanbod kunnen worden opgenomen als deze passen binnen de gestelde kaders.
AP02	E	Het uitgangspunt is dat het bestaande aanbod terug moet komen in de nieuwe situatie. Inschrijver wordt geacht met alle bestaande Aanbieders in gesprek te gaan om extra kortingen te bedingen op het huidige aanbod. We kunnen ons voorstellen dat het niet lukt om met iedere Aanbieder te komen tot een kortingsafspraak. Mocht dit het geval zijn, dan vragen wij van de Inschrijver dat hij ons hierover informeert. dit leidt tot herziening van de huidige afspraken. En mogelijk ook tot wijzigingen in het aanbod. We vragen van de Inschrijver dat hij ons informeert op het moment er dergelijke wijzigingen optreden.
AP03	E	De gemeenten willen de mogelijkheid hebben om in de toekomst een aantal (armoede) en (inkomens)regelingen zonder bijkomende kosten toe te kunnen voegen aan de pas dmv tegoed op de pas. Concreet geldt dit in ieder geval voor de schoolkostenregeling (schooljaar 2021-2022). Ook het aanbod wat verbonden is met de schoolkosten moet in de toekomst in het programma kunnen worden opgenomen zonder bijkomende kosten. In dat gevel krijgen ook de scholen de mogelijkheid zich als Aanbieder in te schrijven.

e) Implementatie

IM01	E	De Inschrijver garandeert met de uitvoering/implementatie van de Opdracht per augustus 2020 te kunnen starten, waarbij de website en het programma van de GelrePas per 1 januari 2021 operationeel moeten zijn.
IM02	E	Na definitieve gunning vindt er een overleg plaats tussen AD en Inschrijver om de implementatie te kunnen starten.

f) Uitvoering - Fysieke passen

De Inschrijver moet voorzien in een digitale oplossing voor de GelrePas. Op het moment dat de digitalisatie voor een inwoner niet voorhanden is, bijvoorbeeld voor inwoners met minder basisvaardigheden, zal een fysieke pas verstrekt moeten worden. De pas dient aan de volgende eisen te voldoen.

UF01	E	De Inschrijver levert een fysieke GelrePas met een uniek nummer en een QR-code, barcode of chip.
UF02	E	De Inschrijver levert een GelrePas met gegevens waarmee een Aanbieder een inwoner kan identificeren (NAAM + GEBOORTEDATUM) en geen andere gegevens dan door partijen is overeengekomen.
UF03	E	De Inschrijver garandeert dat via de fysieke GelrePas geen gegevens zijn uit te lezen anders dan door partijen overeengekomen.
UF04	E	Indien de Inschrijver een derde partij inschakelt voor het drukken van de GelrePassen, dient Inschrijver een verwerkersovereenkomst voor de verwerking van persoonsgegevens af te sluiten met de derde partij. Een kopie van deze verwerkersovereenkomst wordt bij de overeenkomst toegevoegd.
UF05	E	De Inschrijver zorgt voor de vormgeving van de GelrePassen. Dit gebeurt in opdracht van de gemeenten.
UF06	E	De Inschrijver verzorgt de verzending van de GelrePassen en bijbehorende informatie naar de inwoners. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de huisstijl van de gemeenten.
UF07	E	De Inschrijver zorgt ervoor dat er op elk moment verschillende tegoeden voor verschillende activiteiten en gebruikersgroepen op de GelrePassen kunnen worden gezet.
UF08	E	De inwoner ontvangt de GelrePas na aanvraag en blijft dezelfde GelrePas houden. Er wordt niet jaarlijks een nieuwe GelrePas verstrekt.
UF09	E	De fysieke GelrePas moet gedurende de volledige contractperiode (6 jaar) naar behoren blijven functioneren.
UF10	E	Bij verlies, beschadiging of diefstal etc. wordt op verzoek van de inwoner de oude GelrePas geblokkeerd. Een nieuwe GelrePas wordt pas verstrekt indien de oude GelrePas is geblokkeerd. U zorgt ervoor dat alle gegevens van de oude GelrePas worden overgezet/gekoppeld worden aan de nieuwe GelrePas.
UF11	E	De Inschrijver blokkeert de GelrePas binnen twee werkdagen in het systeem nadat u van de gemeente een lijst heeft ontvangen met inwoners die geen recht meer hebben op de GelrePas
UF12	E	De Inschrijver zorgt ervoor dat het proces van blokkeren van een GelrePas binnen 5 minuten verwerkt is in de paslees/gebruik applicatie, zodat de GelrePas niet meer bruikbaar is.
UF13	E	De Inschrijver garandeert dat de GelrePassen op een veilige manier kunnen worden gebruikt, in die zin dat er geen misbruik of onrechtmatig gebruik van wordt gemaakt

g) Uitvoering Contractmanagement

UC01	E	De Inschrijver heeft een vast contactpersoon (single point of contact) voor de gemeenten gedurende de gehele contractperiode. Indien Inschrijver werkt met meerdere partijen, dan is het contactpersoon werkzaam bij de partij die verantwoordelijk is voor het programma en voor de contractering van Aanbieders.
UC02	E	De Inschrijver heeft per gemeente één aanspreekpunt.

h) Uitvoering Rapportages

UR01	E	De Inschrijver verstrekt elke gemeente maandelijks een eigen rapportage waarin staat opgenomen per leeftijdscategorie: • %passen in gebruik t.o.v. aantal verstrekte passen; • Gemiddeld besteed tegoed; • Totaal besteed tegoed van alle passen binnen de leeftijdscategorie; • Totaal beschikbaar tegoed van alle passen per leeftijdscategorie; • Gemiddeld aantal uitgevoerde activiteiten per pas; • Overzicht van uitgevoerde activiteiten (vanaf 1 januari tot rapportagedatum); • Declaraties per Aanbieder (aantal en in bedrag).
UR02	E	Deze informatie moet gedurende gehele contractduur beschikbaar blijven
UR03	E	De Inschrijver zorgt ervoor dat gemeenten aan het eind van de contractperiode de gegevens uit het systeem kan halen. De persoonsgegevens moeten daarna worden verwijderd uit de systemen van Inschrijver.

i) Uitvoering Klantenservice

UK01	E	De Inschrijver zorgt voor een klantenservice die gratis per telefoon en per mail goed bereikbaar is op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur
UK02	E	De Inschrijver staat inwoners te woord in het Nederlands (en indien nodig in het Engels) en is klantvriendelijk en servicegericht. Hiertoe willen wij een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Wij nemen hiertoe het initiatief.
UK03	E	De Inschrijver geeft binnen twee werkdagen antwoord op vragen van GelrePas-houders en (potentiële) Aanbieders.
UK04	E	De Inschrijver heeft een skilled servicedesk: servicedesk neemt meldingen aan én handelt meldingen af.
UK05	E	De Inschrijver lost storingen op binnen de gestelde termijn (SLA).
UK06	E	De Inschrijver handelt klachten af binnen de gestelde termijn.
UK07	E	De Inschrijver verzorgt op de GelrePas-website een pagina met FAQ.

j) Financieel

FI01	E	De Inschrijver stuurt elke gemeente maandelijks een factuur voor de programmakosten van voorgaande maand en de uitvoeringskosten van voorgaande maand. Beide onderdelen dienen apart op de factuur inzichtelijk te zijn. In bijlage 6 van de aanbestedingsleidraad staat vermeld wat de factuurvoorwaarden per gemeente zijn.
FI02	E	De Inschrijver is verantwoordelijk voor de controle op de volledigheid en rechtmatigheid van de declaraties van de Aanbieders.
FI03	E	De Inschrijver mag jaarlijks alleen indexatie toepassen op de uitvoeringskosten. De programmakosten worden aan de gemeenten gefactureerd op basis van de werkelijke kosten die Aanbieders declareren bij de Inschrijver. De uitvoeringskosten mogen jaarlijks worden geïndexeerd op basis van CPI Dienstenprijzen https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1550656849715. De eerste indexering mag plaatvinden op 1 januari 2022. Inschrijver doet hiervoor steeds in de laatste maand van het voorgaande jaar een voorstel aan de hand van de Dienstenprijsindex (DPI) van het derde kwartaal van het voorgaande jaar ten opzichte van het derde kwartaal van het jaar daarvoor.
FI04	E	De facturen voldoen aan de wettelijke eisen zoals de Belastingdienst deze heeft voorgeschreven. https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuureisen/.

FI05	E	De Inschrijver zorgt ervoor dat uiterlijk drie weken na afloop van het GelrePas-jaar de declaraties van Aanbieders zijn ingediend.
FI06	E	De Inschrijver is bereid om kosteloos mee te werken aan ontwikkelingen op het gebied van digitale facturatie (bv E-facturatie).
FI07	E	De opgegeven prijzen voor implementatie en uitvoering zijn all-in prijzen, dat betekent dat hierin alle kosten zijn opgenomen, zoals bijvoorbeeld (maar niet uitputtend): uitvoering, reis- en verblijfkosten, overhead, nazorg.
FI08	E	De Inschrijver factureert de implementatiekosten binnen drie weken na Acceptatie van de implementatie door AD.

k) Algemeen dienstverlening

AL01	E	De voertaal van het project is Nederlands. Voor zover relevant voor diens werkzaamheden dient de projectleider de Nederlandse taal in voldoende mate te beheersen.
AL02	E	De Inschrijver gaat ermee akkoord dat de gemeenten geen verplichting hebben tot het afnemen van een bepaald aantal GelrePassen. Aan het in dit document genoemde aantal GelrePassen kunt u geen rechten ontlenen.
AL03	E	Het GelrePas-jaar loopt van 1 januari tot en met 31 december van dat jaar. Alle rechthebbende inwoners kunnen gebruik maken van de GelrePas tot het einde van het lopende kalenderjaar.
AL04	E	De GelrePas kan gedurende het gehele jaar worden aangevraagd.
AL05	E	De Inschrijver stelt de producten voortvloeiend uit Opdrachten van de gemeenten in generlei vorm aan derden beschikbaar zonder toestemming van de desbetreffende gemeente.
AL06	E	Inschrijver evalueert per kwartaal, uiterlijk twee weken na afloop van het voorafgaande kwartaal, met de AD over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Basis hiervoor is de door Inschrijver te verstrekken managementinformatie.
AL07	E	Opdrachtnemer is bereid constructief mee te denken en mee te werken aan eventuele gewenste aanpassingen van de dienstverlening.
AL08	E	Opdrachtnemer speelt in op trends en staat open voor het ontwikkelen en/of organiseren van nieuwe producten welke passend zijn binnen gestelde kaders. Beide partijen staan open voor elkaars ideeën en ontwikkelingen en trekken hier gezamenlijk in op.

l) Communicatie

CM01	E	De Inschrijver moet de content van de website van de GelrePas zo opstellen dat deze vindbaar is in zoekmachines (SEO schrijven).
CM02	E	De Inschrijver moet de teksten op de website van de GelrePas schrijven op B1 en B2 niveau.
CM03	E	De Inschrijver voldoet aan de volgende webrichtlijn: oplossing moet voldoen aan Webrichtlijnen (EN301549 en WCAG2.0) https://www.forumstandaardisatie.nl/standaard/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-20".
CM04	E	De Inschrijver moet ervoor zorgen dat de website van de GelrePas beschikt over geanonimiseerde statistieken.
CM05	E	De Inschrijver gaat het contentbeheer doen. De aanbestedende dienst denkt mee over de opzet en inrichting van de website. Gedurende het eerste jaar wil de aanbestedende dienst minimaal 3x per jaar met de Inschrijver om tafel over de inhoud, de leesbaarheid en de vindbaarheid van de content. We richten hiertoe een overleg voor in. Initiatief voor dit overleg ligt bij de aanbestedende dienst.

CM06	E	De Inschrijver is verantwoordelijk voor de communicatie over het aanbod en de manier waarop dit aanbod bekend wordt gemaakt aan de inwoners. We denken hierbij aan een vorm van reclame/pr die past bij de doelgroep/gebruikers van de pas. De Inschrijver wordt gevraagd om minimaal een voorbeeld aan te leveren van hoe hij/zij dit heeft aangepakt bij andere gemeenten.

m) Verwerkersovereenkomst

VW01	E	Voor de uitvoering van de Opdracht is er sprake van het ter beschikking stellen of verwerken van persoonsgegevens. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is een Verwerkersovereenkomst met de verwerkingsverantwoordelijke, de AD, en de verwerker, Inschrijver, vereist. In de Verwerkersovereenkomst worden nauwkeurig de rechten en plichten vastgelegd om de bescherming van persoonsgegevens te borgen. Zie concept Verwerkersovereenkomst bijlage 5 van de aanbestedingsleidraad.