



Bijlage 1

Programma van Eisen

Raamovereenkomst 'Doelmatig aan de slag met de markt in Living Lab MaaS'

Drs. ing. E.C. Cauwels

12-4-2024

Versie 2.00



Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Eisen met betrekking tot de doelstellingen en resultaten	3
3.	Eisen m.b.t. de Functionele werking v/h MaaS platform	4
4.	Eisen met betrekking tot Privacy & Security	5
5.	Operationele Eisen	7
6.	Eisen m.b.t. tot de implementatie, overleg en rapportage	8
7.	Eisen aan het personeel	9
8.	Akkoordverklaring	9



1. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen voor de aanbesteding **“Raamovereenkomst ‘Doelmatig aan de slag met de markt in Living Lab MaaS’”** ten behoeve van de regio Utrecht. Dit Programma van Eisen is bestemd voor marktpartijen die geïnteresseerd zijn in het verwerven van de opdracht zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad **“Raamovereenkomst ‘Doelmatig aan de slag met de markt in Living Lab MaaS’”**.

In dit document vindt u de eisen voor de uitvoering van de Opdracht onderverdeeld in 6 categorieën. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht. In het voorstel zien wij graag terug hoe u aan de eisen tegemoetkomt.

Raadpleeg vooraf aan dit Programma van Eisen het Beschrijvend Document Aanbestedingsleidraad **“Raamovereenkomst ‘Doelmatig aan de slag met de markt in Living Lab MaaS’”**. In de Leidraad vindt u naast de informatie over het verloop van de aanbestedingsprocedure ook de eisen waar de (inhoud van de) Inschrijving aan moet voldoen, de Geschiktheidseisen en de Gunningscriteria die leiden tot het beoogde resultaat van de Opdracht.

De inschrijver dient onderstaande eisen te accorderen. Indien een eis met “nee” wordt geaccordeerd zal de inschrijving van verdere beoordeling worden uitgesloten. Tot slot dient de inschrijver het document te ondertekenen.



2. Eisen met betrekking tot de doelstellingen en resultaten

Nr	Eis	Voldoet
2.1	De hoofddoelstelling van de opdracht “Raamovereenkomst ‘Doelmatig aan de slag met de markt in Living Lab MaaS’” is het in samenwerking met de Opdrachtgever vormgeven en uitvoeren van deelopdrachten op het gebied van stimulering van MaaS-diensten, waarbij ook de publiek-private samenwerking zelf als onderwerp geldt.	Ja ☐ / Nee ☐



3. Eisen m.b.t. de Functionele werking v/h MaaS platform

Nr	Eis	Voldoet
3.1	Klanten moeten op zijn minst in het Nederlands en het Engels kunnen communiceren met de Dienstverlener en de Dienst moet op zijn minst in deze talen beschikbaar zijn.	Ja ☐ / Nee ☐
3.2	Dienstverlener heeft de MaaS App ingericht als het primaire medium voor de interactie met de Klant.	Ja ☐ / Nee ☐
3.3	Dienstverlener dient ten behoeve van de ondersteuning van de Klanten te beschikken over een klantcontactcentrum , waar Klanten terecht kunnen voor een antwoord op hun vragen en meldingen en verzoeken kunnen doen en eventuele klachten kunnen indienen.	Ja ☐ / Nee ☐
3.4	Dienstverlener dient het klantcontactcentrum zodanig in te richten dat tenminste voldaan wordt aan de volgende eisen: - Het klantcontactcentrum dient via meerdere communicatiekanalen, waaronder tenminste via de mobiele App, het internet, e-mail, telefoon en briefpost bereikbaar te zijn; - Het klantcontactcentrum dient 24 uur per dag en zeven dagen in de week tenminste via e-mail bereikbaar te zijn; - Gemiddeld dient 90% van de binnenkomende e-mail binnen een werkdag inhoudelijk beantwoord te zijn, met een maximale reactietijd van 2 werkdagen; - Het klantcontactcentrum dient telefonisch bereikbaar te zijn en tot persoonlijke beantwoording te leiden op Werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur; - De medewerkers van het klantcontactcentrum spreken vloeiend Nederlands en beheersen de Engelse taal in zowel woord als geschrift.	Ja ☐ / Nee ☐
3.5	Dienstverlener is verplicht de MaaS dienst en de MaaS App operationeel te hebben voor of op de datum van inschrijving op deze aanbesteding.	Ja ☐ / Nee ☐
3.6	Dienstverlener heeft tenminste het aanbod van landelijk, regionaal en lokaal OV geïntegreerd waarmee de gebruiker een toegangsbewijs kan kopen in de provincie Utrecht.	Ja ☐ / Nee ☐
3.7	Dienstverlener heeft tenminste één diepe integratie (plannen, boeken, gebruiken en betalen via de eigen App) van een deeltweewieler aanbieder (zie definitie uit de aanbestedingsleidraad) die actief is in de provincie Utrecht (mag geen OV fiets van de NS zijn, deze is al gekoppeld aan de NS bij OV).	Ja ☐ / Nee ☐
3.8	De Dienst dient te worden uitgebreid met meer Vervoersdiensten en meer Vervoersaanbieders.	Ja ☐ / Nee ☐
3.9	De Klant kan een overzicht inzien van de gemaakte boekingen.	Ja ☐ / Nee ☐
3.10	Dienstverlener dient tenminste de volgende betaalfaciliteiten te ondersteunen: - iDeal en - Credit Card	Ja ☐ / Nee ☐
3.11	Dienstverlener dient een voorziening te treffen voor de situaties waar de Klant niet zelf de reis betaalt, maar waar de reis wordt(voor-)gefinancierd betaald door derden. In eventuele nadere deelopdrachten wordt specifiek uiteengezet in het Programma van Eisen van de betreffende deelopdracht welke eisen hierop van toepassing zijn.	Ja ☐ / Nee ☐



4. Eisen met betrekking tot Privacy & Security

Nr	Eis	Voldoet
4.1	Dienstverlener dient te beschikken over een Privacyplan waarin wordt aangetoond hoe voldaan wordt aan de AVG. Dienstverlener dient hierbij tenminste de volgende punten te beschrijven: - Wie de verwerkingsverantwoordelijke is; - Hoe het legitiem doel en grondslag is bepaald; - Hoe dataminimalisatie wordt geborgd; - Hoe privacy by design en by default is vormgegeven; - Hoe wordt geborgd dat data alleen met derden worden gedeeld als daar een rechtmatige grondslag voor is; - Hoe de rechten van de betrokkenen worden geborgd; - Hoe de informatie wordt beveiligd; - Hoe lang de data worden bewaard en wanneer deze worden vernietigd.	Ja ☐ / Nee ☐
4.2	De verwerkingsverantwoordelijke moet kunnen aantonen dat hij compliant is met de AVG .	Ja ☐ / Nee ☐
4.3	De reden voor het verwerken van persoonsgegevens in het kader van de MaaS toepassing (het verwerkingsdoel) is vooraf bepaald en voldoende duidelijk omschreven.	Ja ☐ / Nee ☐
4.4	De verwerking van persoonsgegevens moet gebaseerd kunnen worden op één van de grondslagen van artikel 6 AVG .	Ja ☐ / Nee ☐
4.5	Wanneer ondubbelzinnige toestemming (artikel 6 lid 1 sub a AVG) als grondslag wordt gebruikt wordt deze voorafgaand aan het verwerken van de persoonsgegevens gevraagd.	Ja ☐ / Nee ☐
4.6	Wanneer voor de toepassing gegevens worden geplaatst op de randapparatuur van de gebruiker, of daarvan informatie wordt uitgelezen wordt dit gedaan met toestemming of is het gebruik gebaseerd op één van de uitzonderingen van 11.7a Telecommunicatiewet.	Ja ☐ / Nee ☐
4.7	Voor de toepassing mogen niet meer gegevens worden gebruikt dan noodzakelijk is om de doelen van de toepassing te bereiken.	Ja ☐ / Nee ☐
4.8	Vanaf het ontwerp van it-systemen en bedrijfsprocessen wordt rekening gehouden met privacybescherming (Privacy by Design).	Ja ☐ / Nee ☐
4.9	Standaard worden de meeste privacyvriendelijke instellingen gepresenteerd aan betrokkene (Privacy by Default).	Ja ☐ / Nee ☐
4.10	Gegevens mogen alleen verwerkt worden voor het doel waarvoor ze verzameld zijn, tenzij het nieuwe doel verenigbaar is met het oorspronkelijke doel.	Ja ☐ / Nee ☐
4.11	Het moet voor de betrokkene helder zijn welke persoonsgegevens worden verwerkt en voor welke doeleinden ze worden gebruikt.	Ja ☐ / Nee ☐
4.12	Gegevens worden alleen gedeeld met derden als daar een rechtmatige grondslag voor is.	Ja ☐ / Nee ☐
4.13	In de toepassing wordt rekening gehouden met en invulling gegeven aan de rechten van de betrokkene.	Ja ☐ / Nee ☐
4.14	De toepassing moet voldoende worden beveiligd door passende technische en organisatorische maatregelen te treffen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking.	Ja ☐ / Nee ☐
4.15	Gegevens zijn voorzien van een bewaartermijn.	Ja ☐ / Nee ☐
4.16	Gegevens worden vernietigd of geanonimiseerd wanneer zij niet langer noodzakelijk zijn voor de verwerkingsdoelen.	Ja ☐ / Nee ☐
4.17	De verwerkingsverantwoordelijke stelt de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) op de hoogte van een beveiligingsinbreuk die leidt tot (een aanzienlijke kans op) ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens.	Ja ☐ / Nee ☐
4.18	De verwerkingsverantwoordelijke stelt ook de betrokkene op de hoogte van bovengenoemde beveiligingsinbreuk indien deze waarschijnlijk ongunstige gevolgen heeft voor diens persoonlijke levenssfeer.	Ja ☐ / Nee ☐



4.19	De verwerkingsverantwoordelijke stelt een Functionaris Gegevensbescherming (data protection officer) aan in de volgende gevallen: - Wanneer de verwerking wordt verricht door een overheidsinstantie of overheidsorgaan; - Wanneer het op grote schaal volgen van individuen de kernactiviteit is van verwerkingsverantwoordelijke; - Wanneer het op grote schaal verwerken van bijzondere persoonsgegevens een kernactiviteit is van verwerkingsverantwoordelijke.	Ja ☐ / Nee ☐
4.20	De verwerkingsverantwoordelijke houdt een register bij van verwerkingen van persoonsgegevens.	Ja ☐ / Nee ☐
4.21	De verwerker houdt een register bij van verwerkingen van persoonsgegevens. (Deze plicht geldt niet voor een verwerkingsverantwoordelijke of verwerker die minder dan 250 personen in dienst heeft, tenzij sprake is van hoog risicoverwerkingen of verwerkingen van bijzondere categorieën van persoonsgegevens).	Ja ☐ / Nee ☐
4.22	Dienstverlener dient over een beveiligingsplan te beschikken waarin wordt aangetoond dat de Dienstverlener, Dienst, en MaaS app tenminste voldoen aan de SSD beveiligingseisen, niveau 2, zoals gedefinieerd door het Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP), met daarin een stappenplan om te komen tot niveau 3.	Ja ☐ / Nee ☐
4.23	Dienstverlener(s) die de Raamovereenkomst gegund krijgen, moeten direct na gunning middels een Data Protection Impact Assessment (DPIA) , uitgevoerd door een extern onafhankelijk erkend bureau, aantonen dat de Dienst volledig voldoet aan de wettelijke eisen m.b.t. bescherming van persoonsgegevens. Indien de DPIA niet ouder is dan 3 jaar op het moment van inschrijven, dan volstaat het overleggen bij gunning van het rapport van de gehouden DPIA.	Ja ☐ / Nee ☐
4.24	Vooruitlopend daarop hanteren de Overheden de sociale normen die zijn opgenomen in het Convenant Veilig gebruik van smartfuncties in het verkeer .	Ja ☐ / Nee ☐
4.25	Dienstverlener dient de sociale normen te onderschrijven en bij zijn Klanten te stimuleren die zijn opgenomen in het Convenant Veilig gebruik van smartfuncties in het verkeer.	Ja ☐ / Nee ☐
4.26	Dienstverlener dient te borgen dat de Dienst geen negatief effect heeft op de verkeersveiligheid.	Ja ☐ / Nee ☐
4.27	Dienstverlener dient indien een Nadere Opdracht wordt gegund in het kader van WMO en ander doelgroepenvervoer, specifiek te beschrijven hoe de privacy van individuen uit deze bijzondere doelgroepen geborgd wordt.	Ja ☐ / Nee ☐
4.28	Per Nadere Overeenkomst c.q. Opdracht wordt vooraf duidelijk gemaakt door de betreffende partijen indien en welke Vertrouwelijke Informatie aan derden zijnde dochterondernemingen of gelieerde organisaties worden doorgezet.	Ja ☐ / Nee ☐
4.29	De Opdrachtgever kan in een toekomstige Nadere Overeenkomst na het houden van een minicompetitie, een eis opnemen om een Fraudebeheersplan op te stellen dat bestaat uit een beschrijving van de risico's en beheersmaatregelen met betrekking tot de preventie, detectie en afhandeling van Fraude.	Ja ☐ / Nee ☐
4.30	Bij inschrijving voor een minicompetitie dient Dienstverlener een update van het Privacyplan in te dienen, waarin uitgewerkt is hoe binnen de Nadere Overeenkomst wordt voldaan aan de AVG. Dienstverlener moet met alle in Raamovereenkomst gestelde eisen rekening houden en kunnen verantwoorden waarom bepaalde keuzes met betrekking tot het invullen van deze eisen zijn gemaakt.	Ja ☐ / Nee ☐



5. Operationele Eisen

Nr	Eis	Voldoet
5.1	Dienstverlener dient geen enkele Vervoersaanbieder te weigeren die haar Vervoersdienst aanbiedt om op te nemen in de Dienst.	Ja ☐ / Nee ☐
5.2	Dienstverlener dient, in geval een Vervoersaanbieder onderdeel is van zijn samenwerkingsverband (vul ook Ja in, als er geen sprake is van eigen vervoersmiddelen of vervoersaanbieder), er voor zorg te dragen dat de Vervoersaanbieder: - faciliteert dat de meest gebruikte Vervoersbewijzen van de Vervoersaanbieder op non-discriminatoire grondslag kunnen worden doorverkocht door andere Dienstverleners; - faciliteert dat andere Dienstverleners op geautomatiseerde wijze Vervoersbewijzen kunnen genereren; - het reizen met door derden gegenereerde (digitale) Vervoersbewijzen ondersteunt.	Ja ☐ / Nee ☐
5.3	Dienstverlener dient gedurende de gehele Looptijd managementinformatie over het gebruik van dienstverlening in de Provincie Utrecht te ontsluiten	Ja ☐ / Nee ☐
5.4	De Dienstverlener committeert zich aan het zoveel als mogelijk ontsluiten c.q. gebruiken van gerealiseerde technische open standaarden, marktwerking en beleidsontwikkeling. Ook committeert de Dienstverlener zich aan alle andere afspraken die worden ontwikkeld in samenwerking met betrokken marktpartijen en overheden.	Ja ☐ / Nee ☐
5.5	Dienstverlener moet direct na het gegund krijgen van een Nadere Overeenkomst een kwaliteitsmanagementplan en template voor de kwaliteitsrapportage opstellen, en dit ter acceptatie aan Opdrachtgever ter hand stellen.	Ja ☐ / Nee ☐
5.6	Dienstverlener moet in het kwaliteitsmanagementplan tenminste vastleggen op welke wijze gedurende een Nadere Overeenkomst invulling van de eisen geborgd blijft en de wijze waarop en frequentie waarmee alle onderdelen van de Dienst door Dienstverlener gemonitord zullen worden.	Ja ☐ / Nee ☐



6. Eisen m.b.t. tot de implementatie, overleg en rapportage

Nr	Eis	Voldoet
6.1	Direct na aanvang van de Overeenkomst voeren Opdrachtgever en Opdrachtnemer een startgesprek. Tijdens dit startgesprek worden nadere afspraken gemaakt tussen Opdrachtnemer(-s) en de Opdrachtgever over de implementatie van de Overeenkomst. In het startgesprek wordt minimaal het volgende besproken: • Vaststelling van de contactpersonen • Aanpak en overlegmomenten, implementatie en voorbereiding • Totstandkoming van het werkafsprakenboek • Globale planning uitvoering van activiteiten in 2024/2025.	Ja ☐ / Nee ☐
6.2	Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt bij de Opdrachtgever. Het aanspreekpunt is iemand die zich bezighoudt met de scope van de uitvoering van de opdracht. De Opdrachtgever kan gemakkelijk afstemmen met het eigen aanspreekpunt over de voortgang en uitvoering van de opdracht en indien nodig bijsturen. Het aanspreekpunt is aanwezig bij de overleggen tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.	Ja ☐ / Nee ☐
6.3	Dienstverlener is verplicht in de uitvoering van een Nadere Overeenkomst managementinformatie ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. De Dienstverlener stelt aan de Opdrachtgever in de uitvoering van een Nadere Overeenkomst tenminste maandelijks managementinformatie beschikbaar via een dashboard ten behoeve van de monitoring en evaluatie.	Ja ☐ / Nee ☐



7. Eisen aan het personeel

Nr	Eis	Voldoet
7.1	Opdrachtnemer garandeert continuïteit en kwaliteit van de uitvoering gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer spant zich in een projectorganisatie in te richten met zo veel als mogelijk een vaste bezetting van sleutelfunctionarissen en overig in te zetten direct en indirect personeel.	Ja ☐ / Nee ☐
7.2	Tijdens ziekte, verlof en vertrek van medewerkers beschikt Opdrachtnemer over mogelijkheden om medewerkers te vervangen met medewerkers van hetzelfde functieniveau.	Ja ☐ / Nee ☐
7.3	Het gestelde in artikel 24.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden is uitsluitend van toepassing op de sleutelfunctionarissen die Opdrachtnemer inzet binnen de Overeenkomst. Voor vervanging van overig in te zetten direct en indirect personeel van Opdrachtnemer, is vooraf geen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever nodig.	Ja ☐ / Nee ☐
7.4	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken afspraken over vaste contactpersonen op strategisch, tactisch en operationeel niveau, en leggen deze vast in het werkafsprakenboek.	Ja ☐ / Nee ☐
7.5	De contactpersoon of personen is/zijn Nederlandssprekend. Overige personen betrokken bij de uitvoering van de opdracht mogen anderstalig zijn, maar dienen tenminste de Engelse taal machtig te zijn.	Ja ☐ / Nee ☐

8. Akkoordverklaring

Ondergetekende verklaart bovenstaand Programma van Eisen naar waarheid te hebben ingevuld, en volledig en onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen te voldoen.

Naam Deelnemer	
Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger Deelnemer	
Functie	
Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger Deelnemer	
Plaats en datum	