

Bijlage Programma van eisen

Eisen 1 Algemeen	
Eis 1.1	Volledige informatie - Alle door de Inschrijver overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door Inschrijver gestand worden gedaan. De Aanbestedende dienst (hierna OD NZKG) behoudt zich het recht op schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst in geval van onjuist en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.
Eis 1.2	Gebruiksklaar - De mobiliteitskaart dient vóór 1 maart 2024 gebruiksklaar en in het bezit van de medewerker te zijn (na diens aanvraag en na diens akkoord met de gebruiksvoorwaarden).
Eis 1.3	Geldigheid kaart - De (digitale) kaart is bruikbaar gedurende de looptijd van de dienstenovereenkomst, inclusief eventuele optie jaren.
Eis 1.4	Gebruik kaart - De aan te bieden mobiliteitskaart dient geschikt te zijn voor zowel dienstreizen als woon- werkverkeer.
Eis 1.5	Wisselen van klasse - De mobiliteitskaart is, als het gaat om treinreizen, in basis een tweede klasse vervoersbewijs. Wisselen van klasse is in voorkomende gevallen incidenteel (per reis) in te stellen door de kaarthouder en als structureel in te stellen door de beheerder van OD NZKG (structureel is alleen mogelijk bij dienstreizen of bij speciale afspraken woon-werk verkeer o.b.v. de regeling reis-, verblijf-, verhuis- en pensionkosten).
Eis 1.6	Toeslagen - De mobiliteitskaart is, als het gaat om treinreizen, in basis een tweede klasse vervoersbewijs. Reizen met een trein met toeslag is in voorkomende gevallen incidenteel (per reis) in te stellen door de kaarthouder en als structureel in te stellen door de beheerder. Kaarthouder dient zelf op het perron de toeslag op mobiliteitskaart in te laden. De vergoeding hiervoor kan structureel worden ingeregeld op verzoek van OD NZKG (structureel is alleen mogelijk bij dienstreizen of bij speciale afspraken woon-werk verkeer o.b.v. de regeling reis-, verblijf-, verhuis- en pensionkosten)
Eis 1.7	Registratie soort reis - Het dient mogelijk te zijn per reis te registreren of het woon-werkverkeer betreft of een dienstreis (of per vergissing een privéreis).
Eis 1.8	Standaard instellingen - Het dient mogelijk te zijn voor kaarthouder om een standaard instelling te hanteren als zij enkel de mobiliteitskaart gebruiken voor een dienstreis.
Eis 1.9	Toelichting bij dienstreis - Het dient voor een kaarthouder mogelijk te zijn om in geval van dienstreizen voor de betreffende reis in zijn/haar persoonlijke omgeving een toelichting vast te leggen ten aanzien van het doel van de betreffende dienstreis om verantwoording af te kunnen leggen aan de fiscus.
Eis 1.10	AVG - Inschrijver voldoet te allen tijde aan de privacywetgeving van de Autoriteit Persoonsgegevens.
Eis 1.11	Beschikbaar stellen data en privacy 1 - Aan medewerkers te relateren data (waaronder reisgegevens) mogen op geen enkele wijze worden verstrekt aan derden, anders dan strikt noodzakelijk voor de dienstverlening aan OD NZKG. Indien informatie moet worden verleend aan derden, vindt hierover voorafgaand afstemming plaats met OD NZKG.
Eis 1.12	Beschikbaar stellen data en privacy 2 - Indien OD NZKG inzage wil hebben in het reisgedrag vallend onder het gebruik van de mobiliteitskaart, zal Inschrijver de gevraagde inzage leveren, voor zover passend binnen de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG).

Eis 1.13	Overdracht bij einde Overeenkomst - Bij afloop van de Overeenkomst zal Inschrijver alle noodzakelijke activiteiten (waaronder eventuele inname van mobiliteitskaarten) kosteloos verrichten en benodigde (elektronische) data kosteloos overdragen ten behoeve van de implementatie van een eventuele nieuwe Inschrijver.
Eisen 2 Data & ICT	
Eis 2.1	Persoonlijke omgeving/portal 1 - Kaarthouders dienen de beschikking te krijgen over een gepersonaliseerde online omgeving waarin zij zelfstandig de kaart- en reisgegevens kunnen beheren binnen de kaders die door OD NZKG worden gesteld.
Eis 2.2	Persoonlijke omgeving/portal 2 - De gepersonaliseerde online omgeving is beschikbaar via de internetbrowser en een app die beschikbaar is via Android en iOS.
Eis 2.3	Persoonlijke omgeving/portal 3 - Het is noodzakelijk dat de gekozen oplossing met de volgende browsers is te benaderen en te gebruiken: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge en Safari. De versie die ondersteund dient te worden van de betreffende webbrowsers dient de actuele versie te zijn.
Eis 2.4	Persoonlijke omgeving/portal 4 - De app die beschikbaar is via Android en iOS moet via Mobile Device Management en Microsoft End Point Manager (voorheen Intune) naar de medewerkers hun device te pushen/verwijderen/updaten zijn.
Eis 2.5	Persoonlijke omgeving/portal 5 - Kaarthouders van de OD NZKG krijgen een persoonlijke link om in te loggen op een persoonlijke online omgeving. Deze URL moet direct voldoen aan alle eisen die worden gesteld door internet.nl en basisbeveiliging.nl
Eis 2.6	SAAS - Binnen de OD NZKG geldt het principe "SaaS (Software as a Service) tenzij". Een oplossing die beheerd wordt door de leverancier en bereikbaar is via publiek internet is daarmee vereist en gehost binnen de EER (Europese Economische Ruimte).
Eis 2.7	Single Sign-On 1 – OD NZKG heeft Single Sign-On gebaseerd op het Azure Active Directory account van de medewerker. Uw oplossing ondersteunt Single Sign-On via Azure Active Directory.
Eis 2.8	Single Sign-On 2 - Geautoriseerde gebruikers kunnen vanaf de laptop of andere mobiele devices van de OD NZKG automatisch inloggen in de applicatie (Single Sign-On op basis van Azure Active Directory).
Eis 2.9	Single Sign On 3 - Er is een groep gebruikers dat geen toegang mag hebben tot de applicatie. Er is een mogelijkheid om groepen gebruikers af te schermen.
Eis 2.10	Wijzigen e-mailadres - Het dient mogelijk te zijn om het e-mailadres van de gebruiker aan te passen.
Eis 2.11	Digitale toegankelijkheid - Applicatie en website dienen te voldoen aan de richtlijnen van de digitale toegankelijkheid om websites en apps helpen digitaal toegankelijk te maken.
Eis 2.12	Admin Portal 1 – Er is apart portaal voor OD NZKG om ritten per medewerker te kunnen controleren. Functionarissen met deze rol dienen hier specifiek voor geautoriseerd te kunnen worden. De toegang zal via SSO (Single Sign-On) dienen te blijven verlopen, maar dit kan via een aparte rol toegekend worden of evt. een apart portaal.
Eis 2.13	Admin Portal 2 - Inschrijver laat de online omgeving 1x per jaar pentesten (op kosten van de inschrijver) en deelt de resultaten/rapportage met de OD NZKG, waarbij aangegeven wordt op welke termijn de kwetsbaarheden worden opgelost.
Eis 2.14	Koppeling AFAS - Het systeem van de Inschrijver kan gegevens uitwisselen met het systeem van OD NZKG. Dit geldt voor gegevens die van toepassing zijn op de financiële en HRM componenten. OD NZKG gebruikt AFAS voor zowel het financiële

	als HRM component. De data dient zodanig te worden aangeleverd, dat AFAS in staat is om bepaalde boekingen verder te automatiseren.
Eis 2.15	BIO – De applicaties dienen te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
Eis 2.16	Opslag van data - Inschrijver garandeert dat alle apparatuur en gegevensdragers die gebruikt worden in de aangeboden oplossing zijn ondergebracht in marktconform beveiligde datacenters in Nederland dan wel de EU of de Europese Economische Ruimte (EER). Dit geldt ook voor eventuele subverwerkers.
Eis 2.17	Databeveiliging - Inschrijver is verantwoordelijk voor de volledige beveiliging van alle gegevens die worden opgeslagen of bewerkt in de SaaS-oplossing, ook als beheer van de oplossing of de Cloud infrastructuur die er onder ligt in handen is van een of meer onderaannemers.
Eis 2.18	Datagebruik - De persoonsgegevens mogen niet voor opleidings-, testdoeleinden of commerciële doeleinden worden gebruikt, tenzij deze data zijn ontdaan van alle informatie die herleidbaar zou kunnen zijn naar personen.
Eis 2.19	Responsive design – De portal kent een responsive webdesign (biedt een optimale ervaring voor een breed scala aan apparaten), tenminste voor de volgende apparaten: laptop, remote omgeving, smartphone en tablet.
Eis 2.20	Meldplicht datalek - Inschrijver houdt een overzicht bij van alle datalekken, o.m. in het kader van de AVG. Dit overzicht bevat in elk geval de feiten en de (persoons)gegevens welke het betreft en wordt onmiddellijk na constatering door Inschrijver beschikbaar gesteld aan OD NZKG.
Eis 2.21	Beveiliging 1 - Er zijn voor het systeem (en alle onderdelen) technische en organisatorische maatregelen genomen, zodat een passende beveiliging daarvan gewaarborgd is, en dat het systeem onder meer beschermd is tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging (zodat de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid gewaarborgd zijn). Alle onderdelen dienen beveiligd te zijn tegen ongewenste toegang, ongeautoriseerd gebruik, hackers, virussen en ander misbruik.
Eis 2.22	Beveiliging 2 - Verkeer van en naar het systeem vindt versleuteld plaats.
Eis 2.23	Back-up 1 - Van het systeem en bijbehorende data wordt dagelijks een back-up gemaakt
Eis 2.24	Back up 2 - Back-up en restore worden tenminste 1x per jaar getest
Eis 2.25	RTO - Recovery Time Objective (RTO) = (a) dataverlies bedraagt maximaal 28 uur; (b) hersteltijd in geval van incidenten is maximaal 16 werkuren (2 dagen van 8 uur) in 85% van de gevallen.
Eis 2.26	RPO - Recovery Point Objective (RPO) = 1 werkdag
Eis 2.27	Gebruik software - Voor productie-omgevingen wordt uitsluitend gebruik gemaakt van officiële software releases.
Eis 2.28	Monitoring - De Inschrijver monitort het systeem actief op beschikbaarheid en performance.
Eis 2.29	Escalatie - De Inschrijver heeft een escalatieprocedure voor inbreuken op de informatiebeveiliging.
Eis 2.30	Verwerkersovereenkomst - Inschrijver gaat akkoord met de verwerkersovereenkomst van de OD NZKG.

Eisen 3 Uitvoeren dienstverlening

Eis 3.1	Mobiliteitskaart - U levert één zakelijke mobiliteitskaart per medewerker die de kaart aanvraagt in de vorm van een persoonlijke mobiliteitskaart. De mobiliteitskaart is een fysieke of digitale kaart (indien mogelijk). Medewerker kan hier zelf de voorkeur in aangeven indien beide mogelijkheden worden aangeboden.
Eis 3.2	Vervoersmodaliteiten 1 - Deze mobiliteitskaart kan ongeacht de concessie of concessiehouder worden gebruikt voor reizen met minimaal de volgende middelen: • Trein; • Bus/tram/metro; • (OV-)fiets (huur en stalling).
Eis 3.3	Vervoersmodaliteiten 2 - De OD NZKG kan wanneer gewenst de kaart van kaarthouders gedurende de Overeenkomst uitbreiden/afschalen met: • OV vervoer over water; • Parkeren P+R; • NS Zonetaxi.
Eis 3.4	Rapportages 1- Na definitieve gunning worden nadere afspraken gemaakt over de gewenste rapportages die noodzakelijk zijn. Het gaat onder meer over: • CO2 uitstoot • Verreden kilometers • In- of uitcheck gemist • Dienstreizen en/of privéreizen
Eis 3.5	Rapportages 2 - Rapportages zijn elke maand uiterlijk de derde van de volgende maand beschikbaar en bevatten in ieder geval de volgende informatie: • aantal reizen • aantal kilometers woon-werk/dienstreis per team (kostenplaats) • privéreizen • reizen op zaterdag of zondag • afloop onbevestigde ritten • woonwerk 1e klas (per kaarthouder) incl. weergave extra kosten per reisbeweging (dus verschil 2e klas t.o.v. 1e klas) • woonwerk reis inclusief toeslag (per kaarthouder) incl. weergave extra kosten per reisbeweging (dus verschil toeslag t.o.v. geen toeslag) • naam medewerker • personeelsnummer Deze informatie is beschikbaar op verschillende niveaus: • medewerker • directie • team • kostenplaats
Eis 3.6	Samenvoegen ritgegevens - Wanneer de kaarthouder tijdens een reis verschillende vervoersmiddelen gebruikt moet de kaarthouder dit kunnen aangeven middels één enkele toelichting.
Eis 3.7	Herinnering - Op elke 1e dag van de maand ontvangt elke kaarthouder met nog onbevestigde ritten een (digitale) herinnering van Opdrachtnemer met het verzoek deze ritten binnen 7 dagen (alsnog) te bevestigen.
Eis 3.5 3.8	Incomplete ritten - Incomplete ritten moeten zichtbaar zijn zodat de kaarthouder actie kan ondernemen.

Eis 3-63 .9	Real-time inzage - In- en uitcheck moeten real-time kunnen worden ingezien op het moment dat de vervoerder deze beschikbaar stelt. <u>Hierbij wordt rekening gehouden met enige implementatie tijd.</u>
Eis 3.7 3.10	In- of uitcheck gemist - Indien in- of uitcheck gemist wordt, moet kaarthouder dit kunnen herstellen op een efficiënte manier bij de vervoerders zelf of via www.uitcheckgemist.nl of een soortgelijke website. Het maximaal aantal keren dat op deze wijze geld teruggevraagd kan worden is gelijk aan de maxima die de vervoerders daaraan stellen. Bij technisch falen mag/moet de kaarthouder altijd actie kunnen ondernemen richting vervoerder. Van in – of uitcheck gemist per medewerker en per datum is een vaste rapportage beschikbaar.
Eis 3.8 3.11	Helpdesk 1 - De kaarthouders van OD NZKG dienen in staat te zijn om rechtstreeks met de aanbieder van de mobiliteitskaart in contact te treden over eventuele vragen of acties omtrent de kaart. OD NZKG wordt hierbij zoveel mogelijk ontzorgd.
Eis 3.9 3.12	Helpdesk 2 - Inschrijver dient ten behoeve van gebruikersondersteuning op werkdagen tenminste tussen 07.00 en 19.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en inhoudelijk te antwoorden binnen 1 werkdag. Inschrijver levert een Service Level Agreement aan waarin deze zaken staan beschreven, maar ook back-ups, bewaartermijnen, escalatiematrix, rapportages, overlegstructuur, prioriteitenmatrix incl. reactie en oplostijden.
Eis 3.10 3.13	Blokkeren kaart - Het dient mogelijk te zijn voor de OD NZKG admin en de kaarthouder om zelf een kaart te blokkeren.
Eis 3.11 3.14	Reiskostenvergoeding - Aanpassingen van hoogte reiskostenvergoeding door werkgever voor woon-werk is mogelijk.
Eis 3.12 3.15	Deelkaart - De beschikbaarheid van een deelkaart is mogelijk. De deelkaart is een fysieke kaart.
Eis 3.13 3.16	Nieuwe kaart - Bij een kwijtgeraakte/beschadigde kaart dient er binnen maximaal 5 werkdagen een nieuwe kaart ter beschikking te worden gesteld.

Eisen 4 Financieel

Eis 4.1	Kosteloze migratie - Een eventuele migratie naar een andere kaart en/of kaartsoort en/of nieuwe technologie geschiedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief optie verlening) kosteloos, indien de oorzaak van de migratie buiten de invloedssfeer van OD NZKG ligt.
Eis 4.2	Geen kosten na blokkeren kaart - Bij verlies, diefstal of beëindiging dienstverband kan er niet langer met de mobiliteitskaart gereisd worden. Zodra verlies, diefstal of "datum uit dienst" kenbaar is gemaakt <u>aan Opdrachtnemer en bevestigd is door Opdrachtnemer</u> er reizen met de mobiliteitskaart worden gemaakt na deze datum zijn alle kosten van betreffende reizen voor rekening van Opdrachtnemer. <u>Opdrachtnemer bevestigt de melding van verlies, diefstal binnen 24 uur en 'datum uit dienst' binnen 72 uur aan OD NZKG.</u>
Eis 4.3	Op rekening - Er dient geen sprake te zijn van een budget (saldo) op de kaart of van borg ten laste van OD NZKG.
Eis 4.4	Registratie en fiscus - De registratie van de mobiliteitskaart voorziet in alle wettelijke verplichtingen m.b.t. verantwoording van het gebruik van de kaart naar de fiscus.
Eis 4.5	Facturatie 1- Facturatie geschiedt maandelijks achteraf, uiterlijk op de 15e van de maand, op basis van de reële reisgegevens.

Eis 4.6	Facturatie 2 - Facturen dienen gespecificeerd te kunnen worden: kaarthouder en reissoort (woon-werk, dienstreis, privé). Deze gegevens hoeven niet op de factuur, maar de kosten op de factuur moeten gerelateerd kunnen worden aan de gemaakte reizen. Per reis dienen de volgende gegevens vastgelegd te worden: • Vervoersmodaliteit • Aantal kilometers • CO2 uitstoot (i.v.m. de verplichte energieaudit) • vertrekplaats met vertrekdatum (en –tijd) • aankomstplaats met aankomstdatum (en – tijd) • reisdoel (omschrijving in te geven door kaartwerker) • kosten van de reis Deze specificatie is enkel inzichtelijk voor betreffende medewerker en een opgegeven contactpersoon namens de Aanbestedende dienst.
Eis 4.7	Facturatie 3 – De factuur dient in pdf aangeleverd te worden.
Eis 4.8	Fiscaal - De aangeboden vervoersmodaliteiten dienen te voldoen aan de toepasselijke fiscale wet- en regelgeving.
Eis 4.9	Salarisverwerking – Op de kaarthouder af te wenden kosten (bijvoorbeeld upgrade naar 1^e klas of reizen per trein waarbij toeslag van toepassing is bij woon-werkverkeer of privéreizen), kunnen eventueel worden ingehouden op het salaris (via koppeling Afas).