



Dienst Justitiële Inrichtingen  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# Programma van Eisen

Bijlage 1

## **Reisproducten**

t.b.v. Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI), Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), Dienst Terugkeer & Vertrek (DT&V) en Internationale Organisatie voor Migratie (IOM)

Kenmerk : DJI-REISJUSTITIAB-23  
Datum : 16-10-2024  
Versienummer : 1.1

## Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uit maakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

In het geval bij een eis wordt gevraagd om een toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dan dient dit als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. Een toelichting is in zo'n geval nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan de betreffende eis wordt voldaan. Er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

## **Inhoudsopgave**

<b>1</b>	<b>ALGEMENE EISEN REISPRODUCT</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>EISEN AAN MOBILITEITSOPLOSSING 1</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>EISEN AAN MOBILITEITSOPLOSSING 2</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>EISEN AAN DE PROCESSEN EN SYSTEMEN</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>COMMUNICATIE, RAPPORTAGE EN PRESTATIEMETING</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>FINANCIËLE EISEN</b>	<b>6</b>

## 1 Algemene eisen Reisproduct

De algemene eisen gelden voor mobiliteitsoplossing 1 en 2.

Eisnr	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer levert Opdrachtgever een Reisproduct welke ongeacht de concessie/concessiehouder toegang geeft tot het gebruik van: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trein;</li> <li>▪ Bus;</li> <li>▪ Tram;</li> <li>▪ Metro;</li> <li>▪ Ov vervoer over water.</li> </ul>
3.	Het Reisproduct is 24/7 te gebruiken voor het openbaar vervoer en geeft landelijke dekking binnen Nederland.
4.	Het Reisproduct heeft als basisinstelling dat de gebruiker alleen 2 <sup>e</sup> klasse kan reizen.
5.	Het gebruik van openbaar vervoer via het Reisproduct is mogelijk zonder dat de gebruiker dit direct moet betalen via eigen middelen. De kosten van het gebruik van het Reisproduct worden maandelijks doorbelast aan Opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer geeft de mogelijkheid tot maatwerk per organisatieonderdeel.
7.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever altijd een goedwerkend Reisproduct kan gebruiken ongeacht veranderingen door (technologische) ontwikkelingen in de markt.
8.	Het Reisproduct is altijd stand alone te gebruiken in het openbaar vervoer.

## 2 Eisen aan mobiliteitsoplossing 1

### 2.1 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
9.	Opdrachtnemer levert enkel anonieme mobiliteitskaarten.
10.	Bij verlies of diefstal is het 24 uur na een melding van een medewerker of deelnemer via mail of portaal niet meer mogelijk om met de mobiliteitskaart te reizen.
11.	24 uur nadat verlies of diefstal kenbaar is gemaakt en er reizen plaatsvinden met de mobiliteitskaart na de meldingsdatum van de deelnemende medewerker (via mail of portaal) zijn de gemaakte kosten van de betreffende reizen voor rekening van Opdrachtnemer. Indien de melding wordt gemaakt buiten de openingstijden van de klantenservice, geldt dat de gemaakte kosten na 24 uur vanaf het moment opening klantenservice voor rekening Opdrachtnemer zijn.
12.	Opdrachtnemer stelt een portaal/digitale omgeving ter beschikking aan Opdrachtgever. Per deelnemer moeten er accounts komen waar kan worden ingelogd op het portaal/digitale omgeving waarin makkelijk de Reisproducten zichtbaar zijn die alleen voor die specifieke deelnemer gelden. Tevens dient er een overall account te komen waarin alle Reisproducten zichtbaar zijn, dit account wordt toegewezen aan het contactmanagement van de deelnemers.
13.	Het portaal / de digitale omgeving is 24/7 beschikbaar.
14.	Bij onderhoudswerkzaamheden aan het portaal/digitale omgeving komt de veiligheid van de informatie en de continuïteit van de dienstverlening niet in het geding en gaan geen gegevens verloren.

### 2.2 Het bestelproces

Eisnr	Omschrijving
15.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Opdrachtgever per e-mail Bestellingen kan plaatsen. Na gunning wordt een emailadres voor Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Per deelnemer kunnen er nadere afspraken worden gemaakt omtrent het bestelproces.
16.	Iedere aflevering wordt voorzien van een pakbon. De pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Order-/bestelnummer;</li> <li>▪ Debiteurennummer;</li> <li>▪ Aantal colli;</li> <li>▪ Volledig afleveradres;</li> <li>▪ Omschrijving van de geleverde producten;</li> <li>▪ Aantallen en eenheden per product zoals deze op de Bestelling staan vermeld;</li> <li>▪ Datum van de levering.</li> </ul>
17.	De levertijd van de kaarten bedraagt te allen tijde maximaal 8 werkdagen. Dit geldt na aanvraag door de Aanvrager van de desbetreffende Locatie.

18.	Opdrachtnemer levert de mobiliteitskaarten in blanco enveloppen op de Locatie van de Aanvrager met een begeleidende brief. Uit de begeleidende brief blijkt dat het post betreft namens de bestelgemachtigde van de desbetreffende Locatie. De tekst van de begeleidende brief wordt door Opdrachtgever bepaald.
19.	Per deelnemer kunnen er nadere afspraken worden gemaakt omtrent het bestelproces.

### 3 Eisen aan mobiliteitsoplossing 2

Eisnr	Omschrijving
20.	Opdrachtgever kan met de mobiliteitsoplossing (minimaal) één enkele reis met het openbaar vervoer maken van punt A naar punt B.  In bijlage 2 'Programma van Wensen' vragen we een nadere uitwerking van de dienstverlening in zijn geheel. De uitwerking van wens 1 wordt als een uitvoeringseis gezien.

### 4 Eisen aan de processen en systemen

Eisnr	Omschrijving
21.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat het geheel van de dienstverlening c.q. ingerichte en werkende processen en systemen uiterlijk 1 juli 2025 gereed is.
22.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de processen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te veranderen in overeenstemming met Opdrachtnemer. Opdrachtgever weigert zijn overeenstemming niet op onredelijke gronden.
23.	Opdrachtnemer versleuteld adequaat (d.w.z.: met gangbare en actuele cryptografische technieken en sleutels) de gegevens die tussen de aanvraagmodule en andere ICT-services worden verzonden.
24.	Opdrachtnemer levert technische -en functionele documentatie voor de gegevensuitwisseling en eventuele rapportages in het Nederlands aan. Daar waar documentatie niet in het Nederlands beschikbaar is, is Engels toegestaan.
25.	Technische en functionele documentatie worden door Opdrachtnemer bijgewerkt bij nieuwe ontwikkelingen. Opdrachtnemer geeft bij een nieuwe versie aan welke wijzigingen zijn doorgevoerd. Dit geldt ook voor eventuele rapportages.

### 5 Communicatie, rapportage en prestatiemeting

#### 5.1 Communicatie en overleg

Eisnr	Omschrijving
26.	Opdrachtnemer levert elk kwartaal, voor het eerst drie maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst, een managementrapportage aan bij de contractmanager van de deelnemers of zoveel vaker als de contractmanager dat nodig acht. De managementrapportage bevat in ieder geval de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aantal geleverde kaarten onderverdeeld per deelnemer, inclusief besteldatum, de leverdatum en Aanvrager;</li> <li>▪ Het percentage en aantal tijdig geleverde producten, het percentage en aantal te laat geleverde producten met vermelding van het aantal dagen dat te laat is geleverd (zie ook bijlage 13);</li> <li>▪ Omzet in euro's, per product en het gemiddelde per maand;</li> <li>▪ Aantallen per maand;</li> <li>▪ Aantal en soort klachten en wijze van afhandeling daarvan;</li> <li>▪ Openstaande facturen;</li> <li>▪ Op aanvraag; eventueel aanvullende bijzonderheden.</li> </ul>
27.	Na de implementatieperiode, spreekt Opdrachtnemer tweemaal per jaar met de contractmanager de rapportages en overige zaken door. Initiatief van deze overleggen ligt bij Opdrachtnemer. Desgewenst van beide partijen wordt de frequentie verhoogd, of wordt er een tussentijds overleg ingepland.
28.	Opdrachtnemer heeft een (technische) helpdesk voor bestelgemachtigden. Deze helpdesk beheerst de Nederlands of Engels taal.
29.	Opdrachtnemer is het primaire aanspreekpunt en eindverantwoordelijk voor meldingafhandeling (één loketfunctie).

## 5.2 Prestatiemeting

Eisnr	Omschrijving
30.	<p>Opdrachtnemer richt zijn dienstverlening op het behalen van de kritische prestatie indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in bijlage 14 bij het Beschrijvend document:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tijdigheid van levering mobiliteitsoplossing 1;</li> <li>▪ Tijdigheid en effectiviteit van reactivering bij verlies of diefstal;</li> <li>▪ Facturatie.</li> </ul> <p>In bijlage 14 'Kritische Prestatie Indicatoren' zijn meetinstrumenten uitgewerkt op basis waarvan de KPI's getoetst zullen worden door de contractmanagementafdelingen van de deelnemers.</p>

## 6 Financiële eisen

### 6.1 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
31.	<p><b>WANNEER</b> De tarieven in deze Raamovereenkomst worden voor het eerst geïndexeerd op een jaar na ingangsdatum en vervolgens elk jaar zolang de Raamovereenkomst duurt, inclusief mogelijke verlengingen. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn. De aankondiging van de indexering dient minimaal zes weken voor ingangsdatum te zijn.</p> <p><b>HOE</b> Op basis van het CBS-indexcijfer (2015=100) Consumentenprijzen, bestedingscategorie 073000 Vervoersdiensten (<a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1709798226256">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1709798226256</a>).</p> <p>Daartoe wordt de meest recente maand* met het definitieve indexcijfer genomen die bekend is bij het CBS, uiterlijk zes weken voor ingangsdatum. De indexering wordt dan zo berekend:  <math display="block">\left( \frac{\text{index jaar, maand}}{\text{index jaar-1, maand}} - 1 \right) * 100\%</math></p> <p>De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.</p> <p><b>WIE</b> De contractmanager van Opdrachtgever geeft minimaal zes weken voor ingangsdatum van de indexering het voorstel voor indexering, op basis van bovenstaande, aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer past het prijzenblad aan en retourneert dat aan Opdrachtgever. Na (schriftelijke) overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan de prijswijziging per ingangsdatum van kracht worden.</p> <p>*) een eenmaal gekozen maand dient ook de daaropvolgende jaren gehanteerd te worden.</p>

### 6.2 Facturatie DJI & IND

Eisnr	Omschrijving
32.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
33.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 7 'Bijsluiter e-factureren'.
34.	Elke Locatie heeft zijn eigen bestelgemachtigde, zijn eigen adres en Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer). Wel is er sprake van één centraal factuuradres.
35.	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats conform de Bestellingen en gemaakte kosten voor de reizen.
36.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
37.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met het SSC DJI gelden er aanvullende eisen. Deze kunt u terugvinden via ' <a href="#">zaken doen met DJI</a> '. Ook aan deze eisen moet u voldoen.
38.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie voor de verschillende mobiliteitsoplossingen.

### 6.3 Facturatie DT&V

Eisnr	Omschrijving
39.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
40.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 7 'Bijsluiter e-factureren'.
41.	E-facturatie vindt plaats door middel van een Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer). Naast het OIN-nummer is het noodzakelijk dat er een inkoopordernummer wordt meegegeven.
42.	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats conform de Bestellingen en gemaakte kosten voor de reizen.
43.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
44.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Deze kunt u terugvinden in bijlage 8 'Handreiking Basisfactuur Rijk'.
45.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.

### 6.4 Facturatie IOM

Eisnr	Omschrijving
46.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
47.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 7 'Bijsluiter e-factureren'.
48.	E-facturatie vindt plaats door middel van een Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer). Naast het OIN-nummer is het noodzakelijk dat er een inkoopordernummer wordt meegegeven.
49.	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats conform de Bestellingen en gemaakte kosten voor de reizen.
50.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
51.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Deze kunt u terugvinden in bijlage 8 'Handreiking Basisfactuur Rijk'.
52.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.