

Bijlage 2 Programma van Eisen

1. Applicatie

	Inhoud
Eis 1	Opdrachtnemer dient een mobiele applicatie beschikbaar te stellen aan Zuid-Holland Bereikbaar en gebruikers, waarin de vereiste functionaliteiten op een geïntegreerde wijze ondersteund worden. Het is niet toegestaan van meerdere applicaties gebruik te maken.
Eis 2	De applicatie moet aangepast zijn op de huisstijlrichtlijnen van ZHB, waaronder kleurgebruik, typografie, logo's en visuele elementen. De richtlijnen worden door de Opdrachtgever aangeleverd.
Eis 3	De applicatie moet een moderne, professionele en toegankelijke uitstraling hebben die past bij de identiteit van ZHB.
Eis 4	Pushmeldingen en andere communicatie binnen de applicatie moeten herkenbaar zijn als afkomstig van ZHB.
Eis 5	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de gehele functionaliteit van de mobiele app ondersteund wordt door de gangbare versies van de belangrijkste operating systems: iOS en Android. Dit omvat ten minste de meest gebruikte versies, waardoor de app voor +- 95% van de smartphone gebruikers beschikbaar moet zijn.
Eis 6	Opdrachtnemer dient met regelmaat updates uit te brengen van zijn software en dient er zorg voor te dragen dat de gebruikers op eenvoudige wijze over deze updates kunnen beschikken.
Eis 7	De applicatie moet intuïtief te gebruiken zijn met een overzichtelijke interface, ongeacht technische kennis.
Eis 8	Opdrachtnemer dient de applicatie toegankelijk te maken voor reizigers die tijdelijk geen toegang hebben tot het internet. Dit is tweeledig: <ol style="list-style-type: none"> 1) Indien de app geopend wordt zonder internettoegang dient deze geen foutmelding te geven, maar het startscherm te openen met daarin de huidige status van de challenges. 2) Indien internet tijdelijk (< 5 min) wegvalt gedurende een reisbeweging, dient dit geen obstakel te vormen voor het traceren van de reis.
Eis 9	De app moet minimaal beschikbaar zijn in de Nederlandse taal.
Eis 10	De app dient meldingen te kunnen versturen naar Deelnemers, waaronder, maar niet uitsluitend, meldingen over: <ul style="list-style-type: none"> - Behaalde punten in challenges - Nieuwe beschikbare challenges

Eis 11	De applicatie biedt de mogelijkheid te communiceren met gebruikers en hen op de hoogte te houden van (onderhouds)werkzaamheden en mobiliteitsmaatregelen.
Eis 12	In de gehele applicatie wordt volledig voldaan aan alle vereisten conform de AVG-wetgeving.

2. Challenges

	Inhoud
Eis 13	De applicatie dient zowel het uitrollen van een base-line challenge (doorlopende challenge) als periodieke challenges te ondersteunen.
Eis 14	Elke challenge die in de applicatie georganiseerd moet worden betreft een Nadere Overeenkomst onder deze Raamovereenkomst.
Eis 15	Deelname aan een challenge is gratis voor deelnemers.
Eis 16	Opdrachtnemer ontvangt voor elke te realiseren challenge een additioneel programma van eisen. In dit programma van eisen staan minimaal de volgende zaken: <ul style="list-style-type: none"> - Doelgebied / werkingsgebied - Te realiseren doelen - Additionele eisen en wensen - Evt. eisen t.a.v. nulmeting - Beloningsopbouw - Type beloningen - Overige randvoorwaarden

3. Nadere Overeenkomst

	Inhoud
Eis 17	Opdrachtnemer ontvangt een verzoek voor een Nadere Overeenkomst digitaal vanuit Zuid-Holland Bereikbaar, met minimaal de tot dan bekende informatie m.b.t. de challenge, onder andere: toepassingsgebied, type reisgedrag te stimuleren, doelgroep, beloningsbudget en verwachte duur van de challenge.
Eis 18	Opdrachtnemer stuurt Zuid-Holland Bereikbaar een offerte waarin een inschatting van de benodigde rollen, uren, uurtarieven en de totale prijs weergegeven staat voor het uitvoeren van de Nadere Overeenkomst.
Eis 19	De Nadere Overeenkomst komt tot stand nadat Zuid-Holland Bereikbaar de inkooporder verstuurd heeft aan Opdrachtnemer.
Eis 20	In het geval het geoffreerde tarief voor de uitvoering van de Nadere Overeenkomst niet toereikend blijkt te zijn gedurende de uitvoering, dient in overleg met Opdrachtgever bepaald te worden hoe hiermee omgegaan

	wordt. Facturatie van meerwerk wordt niet geaccepteerd, zonder voorafgaande toestemming van Zuid-Holland Bereikbaar.
--	--

4. Dienstverlening

	Inhoud
Eis 21	Opdrachtnemer neemt een proactieve rol aan in het bedenken en ontwikkelen van challenges. Dit houdt in dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer in samenwerking het concept voor de challenge opstellen. Dit houdt in: het gezamenlijk bepalen van kaders van de challenge en het vastleggen hiervan in een Challenge PVE.
Eis 22	Na het definitief ontvangen van het Challenge PVE, dient Opdrachtnemer binnen 2 weken een uitgewerkt voorstel in te dienen van de Challenge.
Eis 23	Na goedkeuring van het voorstel, zorgt Opdrachtnemer voor het binnen de afgesproken termijn opleveren van een werkende Challenge in de app.
Eis 24	Opdrachtnemer draagt zorg voor het technisch beschikbaar houden van de challenge in de applicatie gedurende de looptijd van de challenge, alle activiteiten rondom binden, boeien en belonen uit te voeren en het verzamelen van de juiste data van gebruikers.
Eis 25	Naast het realiseren van de challenges, heeft Opdrachtnemer een rol in het bewaken van het geheel van de Slim Reizen App. Heel Zuid-Holland Bereikbaar kan gebruik maken van de app, wat zorgt voor verschillende Opdrachtgevers binnen Zuid-Holland Bereikbaar. Het is aan Opdrachtnemer om te bewaken dat deze Opdrachtgevers de Slim Reizen App op de juiste manier inzetten.

5. Nulmeting

	Inhoud
Eis 26	Opdrachtnemer dient voor elke gebruikers een nulmeting uit te voeren voor aanvang van deelname aan een Challenge. Deze nulmeting betreft het bepalen van de 'as is' situatie zodat vooraf duidelijk is wat het mobiliteitsgedrag van de gebruiker is en achteraf het effect van de gedragsbeïnvloeding-challenge geanalyseerd kan worden. Per challenge wordt bepaald hoe deze nulmeting eruit moet komen te zien.
Eis 27	Opdrachtnemer dient gedurende de Nulmetingsfase voor elke tot de doelgroep behorende deelnemer een persoonlijk referentieprofiel te bepalen als eenduidige representatie van het feitelijke reisgedrag in de periode voor deelname aan een challenge.
Eis 28	Opdrachtnemer dient uitsluitend van deelnemers het referentieprofiel te bepalen.

Eis 29	Opdrachtnemer dient te waarborgen het gedrag van de deelnemers hooguit op minimale wijze te beïnvloeden voorafgaand aan het moment waarop de referentieprofielen voor die deelnemers worden vastgesteld.
Eis 30	Opdrachtnemer dient voor een doelgroep een gemiddeld referentieprofiel te kunnen bepalen als het rekenkundig gemiddelde van de referentieprofielen van alle binnen de doelgroep vallende deelnemers.

6. Werven

	Inhoud
Eis 31	Opdrachtnemer dient binnen de applicatie het werven van deelnemers te stimuleren. Dit houdt minimaal in dat de applicatie moet voorzien in een 'tell-a-friend' functionaliteit.
Eis 32	Deelnemers kunnen en mogen aan meerdere challenges tegelijk deelnemen, tenzij gespecificeerde deelname aan meerdere challenges in een challenge PvE uitdrukkelijk is uitgesloten.
Eis 33	Opdrachtnemer dient elke Deelnemer die zich aanmeldt met een challenge te vragen of deze Deelnemer ook in de toekomst voor andere Challenges en voor andere doeleinden (zoals vervolgonderzoek) van Zuid-Holland Bereikbaar mag worden benaderd.
Eis 34	Inschrijver voorziet binnen de applicatie in een aanmeldpagina voor deelnemers met pop-up waarin akkoord gegaan dient te worden met verwerking van de gegevens binnen AVG-richtlijnen alvorens punten verdiend kunnen worden.
Eis 35	Deelnemers moeten de pop-up uit voorgaande eis ook weg kunnen klikken. In dat geval kan in de app rondgekeken worden, maar kan er geen beloning behaald worden. Bij her-openen van de app komt de pop-up opnieuw naar voren.
Eis 36	Opdrachtnemer dient door Opdrachtgever geworven deelnemers te verwelkomen.
Eis 37	Opdrachtnemer dient voor elke challenge de deelnamevoorwaarden en het privacy statement op te stellen.
Eis 38	Opdrachtnemer dient uitsluitend deelnemers te accepteren die expliciet de deelname voorwaarden hebben geaccepteerd.

7. Volgen

	Inhoud
Eis 39	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele Looptijd (van een Challenge) de verplaatsingen van een Deelnemer in relatie tot de in het Challenge PvE gedefinieerde locaties, gebieden, trajecten, knelpunten of modaliteiten, op

	een zodanige wijze te registreren en als Verplaatsingsgegevens op te slaan dat een opeenvolgende serie Verplaatsingsgegevens een eenduidige en nauwkeurige representatie weergeeft van de feitelijk afgelegde route en/of gepasseerde locaties of knelpunten.
Eis 40	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer instructies geven over de wijze van registratie met het oogmerk dat de registraties van verschillende Challenges onderling vergelijkbaar te maken.
Eis 41	Inschrijver verzorgt correcte registratie van het gewenste doelgedrag.
Eis 42	De Verplaatsingsgegevens dienen minimaal te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> - Locatie referentie (GPS coördinaten) - Datum van registratie (yyyy/mm/dd); - Tijdstip van registratie (hh:mm:ss); - Gebruikers-ID; - Modaliteit;
Eis 43	Opdrachtnemer dient de Verplaatsingsgegevens middels een betrouwbare, accurate en transparante methode eenduidig te registreren.
Eis 44	Individuele deelnemers aan de challenge hebben inzicht in hun eigen voortgang. Indien een competitie tussen individuele deelnemers deel uitmaakt van de Challenge hebben deelnemers ook inzicht in het klassement.
Eis 45	Inschrijver biedt aan deelnemer en Opdrachtgever doorlopend inzicht in het klassement van deelnemers.
Eis 46	Opdrachtnemer dient de modaliteit waarmee een Deelnemer reist met een betrouwbaarheid van 90% te bepalen (niet alleen trein, tram, bus, auto en fiets, maar ook speed-pedelec versus scooter of brommer).
Eis 47	Gebruikers moeten feedback kunnen geven via een ingebouwde optie in de app.
Eis 48	De 'engine' in de app van Opdrachtnemer die de registratie ondersteunt dient het batterijverbruik van de smartphone van een Deelnemer beperkt (met een maximum van 15% van het batterijpercentage per dag) te belasten.
Eis 49	Opdrachtnemer dient Carsharing van twee of meer Deelnemers te kunnen registreren.
Eis 50	Opdrachtnemer dient de dienstverlening op een zodanige manier in te richten dat de Betrouwbaarheid van de geregistreerde Verplaatsingsgegevens van Deelnemers tenminste 90% zal zijn (Betrouwbaarheid: De kans dat de geregistreerde Verplaatsingsgegevens, in overeenstemming met de werkelijkheid zijn).

8. Belonen

	Inhoud
Eis 51	Deelnemen aan een challenge kan bij het vertonen van het gewenste gedrag een beloning opleveren. Challenges maken gebruik van de beloningsmethode: opbouwen van een beloningstegoed.
Eis 52	Per challenge wordt bepaald op welke wijze een deelnemer beloningstegoed op kan bouwen. Dit wordt opgenomen in het Challenge PvE.
Eis 53	Per doelgedrag en binnen het doelgebied verzorgt Inschrijver koppeling met een in overleg met opdrachtgever vast te stellen beloning (bv aantal punten).
Eis 54	Opdrachtnemer dient vorm en mate van de uit te keren Beloning te baseren op de mate van overeenkomst tussen het feitelijke reisgedrag van de Deelnemer en het in het Challenge PvE gedefinieerde Gewenste Gedrag.
Eis 55	Opdrachtnemer dient 'teasers' te kunnen toepassen. Dit betreft speciale acties, waarbij meer punten te verdienen zijn (bijv. dubbele punten bij regen of tijdens de wereldhavendagen of op de verjaardag van Koningin Maxima).
Eis 56	Beloningsopbouw en beloningen conform Challenge PvE dienen gedurende de looptijd van de Challenge nog aangepast te kunnen worden.
Eis 57	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende vormen van Beloning te ondersteunen: <ol style="list-style-type: none"> 1) Materiële beloningen bijvoorbeeld in de vorm van cadeaubonnen, spaarpunten of loterijtickets. In uitzonderlijke gevallen kan de beloning geld zijn, met inachtneming van wet- en regelgeving omtrent monetaire beloningen. 2) Immateriële beloningen bijvoorbeeld in de vorm van persoonlijke feedback of persoonlijk dynamisch reis- en mobiliteitsadvies, sparen voor goede doelen.
Eis 58	Inschrijver koopt de beloningen in en draagt zorg voor toekenning en uitkering van de beloningen.
Eis 59	Het is niet toegestaan dat deelnemer bij het ophalen van een beloning, op enige wijze geldelijke vergoedingen moet betalen aan de betreffende beloningspartij.
Eis 60	Opdrachtnemer dient de voortgang van de opbouw van de beloning dagelijks te presenteren aan de deelnemer.
Eis 61	De app moet spelelementen, of andere stimulansen bevatten, zoals badges of niveaus, om gebruikers te motiveren regelmatig deel te nemen aan Challenges.
Eis 62	Opdrachtgever heeft het recht om het gebruik van een bepaalde webshop te verplichten.
Eis 63	Opdrachtnemer dient ingeval er sprake is van monetaire beloningen, bij een bank, die is geregistreerd bij de Nederlandse Bank, per Challenge een

	Beloningenrekening te openen en te hanteren: een aparte betaalrekening voor louter de financiële stromen met betrekking tot uitbetalingen van de beloningstegoeden aan Deelnemers en de stortingen in verband hiermee door Opdrachtgever en eventueel Opdrachtnemer zelf.
--	---

9. Ondersteunen

	Inhoud
Eis 64	Opdrachtnemer dient ten behoeve van het ondersteunen van de Deelnemers en de informatievoorziening aan belangstellenden een klantcontactcentrum in te richten.
Eis 65	Opdrachtnemer dient middels het klantcontactcentrum potentiële Deelnemers en andere belangstellenden te kunnen informeren m.b.t. de Challenges en meldingen, verzoeken en eventuele klachten te kunnen registreren.
Eis 66	Opdrachtnemer dient het klantcontactcentrum gedurende de Looptijd operationeel te houden.
Eis 67	Opdrachtnemer dient het klantcontactcentrum zodanig in te richten dat tenminste voldaan wordt aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> - Het klantcontactcentrum dient op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 via meerdere communicatiekanalen, waaronder tenminste via de app, via internet, en via e-mail beschikbaar te zijn. - Het klantcontactcentrum dient 24 uur per dag en zeven dagen in de week tenminste via de app bereikbaar te zijn; De medewerkers van het klantcontactcentrum beheersen de Nederlandse en Engelse taal in zowel woord als geschrift.

10. Prijzen en facturatie

	Inhoud
Eis 68	Dienstverlening wordt gefactureerd conform de in het prijzenblad opgegeven tarieven. Het is niet toegestaan tarieven die niet in het prijzenblad opgenomen zijn te factureren aan Zuid-Holland Bereikbaar.
Eis 69	Vaste kosten worden maandelijks gefactureerd.
Eis 70	De facturatie van variabele kosten wordt maandelijks achteraf gedaan op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten.
Eis 71	Facturen dienen gestuurd te worden aan facturen@zuidhollandbereikbaar.nl Op de factuur dient u in ieder geval het kenmerk te benoemen. Dit kenmerk wordt u verstrekt na gunning. De factuurgegevens zijn als volgt:

	Stichting Zuid-Holland Bereikbaar t.a.v. crediteurenadministratie Ezelsveldlaan 59, 2611 RV Delft
Eis 72	De betalingstermijn betreft 30 dagen.

11. Waarborgen privacy

	Inhoud
Eis 73	In de gehele applicatie en bijbehorende dienstverlening en dataverzameling wordt volledig voldaan aan alle vereisten conform de AVG-wetgeving.
Eis 74	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van een Challenge te beschikken over een Privacyverklaring waarin wordt aangetoond hoe voldaan wordt aan de AVG.
Eis 75	Opdrachtnemer dient hierbij met name te beschrijven: <ul style="list-style-type: none"> - Hoe vastgesteld en vastgelegd wordt wie de verwerkingsverantwoordelijke is; - Hoe het legitiem doel en grondslag wordt 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.

12. Verkeersveiligheid

	Inhoud
Eis 76	Opdrachtnemer dient te borgen dat het gebruik van de applicatie geen negatief effect heeft op de verkeersveiligheid.
Eis 77	Opdrachtnemer dient de sociale normen te onderschrijven en Deelnemers te stimuleren het doelgedrag te volgen zoals beschreven in het 'Convenant Veilig gebruik van smartfuncties in het verkeer'

13. Rapportage en data-uitwisseling

	Inhoud
Eis 78	Opdrachtnemer dient per Challenge een correcte Challengeadministratie bij te houden met betrekking tot:

	<ul style="list-style-type: none"> a) Het actuele aantal deelnemers per ultimo werkdag alsmede het aantal gedurende die werkdag nieuw gestarte en gestopte deelnemers; b) De van Opdrachtgever ontvangen gelden ter uitkering aan deelnemers; c) Het actuele niveau van de beloningstegoeden van deelnemers; d) de aan deelnemers uitgekeerde beloningstegoeden; e) De opgeschorte uitbetalingen en de eventueel additioneel aan deelnemers verstrekte stimuli en beloningen. f) Eventueel in het Challenge PvE bepaalde overige gegevens.
Eis 79	Opdrachtnemer dient een dashboard te maken ten behoeve van Opdrachtgever, waarin een gezamenlijk overzicht gegeven wordt van de resultaten van de individuele challenges en van alle challenges gezamenlijk.
Eis 80	Inschrijver levert na afloop van de initiële Challengeperiode een heldere eindrapportage op met daarin een heldere evaluatie van de impact en adviezen voor vervolg.
Eis 81	Inschrijver biedt aan deelnemer en opdrachtgever doorlopend inzicht in de bereikte doelen en behaalde beloningen (bijv. aantal punten).
Eis 82	Opdrachtnemer dient na beëindiging van de Challenge, de data-opbrengsten daarvan (conform AVG-wetgeving opgesteld) geanonimiseerd, kosteloos beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever.
Eis 83	De applicatie moet functionaliteit bieden om na afloop van de challenge data die niet relevant is voor trendanalyses te verwijderen of verder te anonimiseren, conform het principe van dataminimalisatie.
Eis 84	De in voorgaande eis bedoelde data-opbrengsten worden na beëindiging van de Challenge eigendom van Opdrachtgever.
Eis 85	De reisdata die verzamelt wordt zal door Opdrachtgever gebruikt worden om trends en patronen te ontdekken en het succes van gedragsbeïnvloeding te monitoren.