

PROGRAMMA VAN EISEN

In dit document treft u alle eisen die gesteld worden om te voldoen aan de uitvraag.

Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsdocumenten, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
2.	Inschrijver handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving voor het uitvoeren van deze werkzaamheden.
3.	Inschrijver garandeert dat een eventuele (tussentijdse) migratie naar een andere kaart en/of kaartsoort en/of nieuwe technologie die Inschrijver aanbiedt kosteloos plaatsvindt, indien de oorzaak van de migratie buiten de invloedssfeer van het CAK ligt en op initiatief is van Inschrijver.
4.	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst door Inschrijver worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan het CAK ter beschikking gesteld.
5.	De Inschrijving van Inschrijver dient voor het CAK geheel kosteloos te zijn.
6.	Inschrijver levert de dienst in heel Nederland voor alle vervoersleveranciers.
7.	Inschrijver en Opdrachtgever hebben een inspanningsverplichting ten aanzien van garandeert een tijdige implementatie bij het CAK, beschikbaarheid en uitrol van zowel het geheel van de dienstverlening op 16 juni 2025, als de Mobiliteitskaart (gebruiksklaar en in het bezit van de medewerker).

AVG

Nr.	Eis
8.	Inschrijver handelt te allen tijde naar op dat moment gelden Nederlandse wet- en regelgeving betreffende de AVG.
9.	Persoonsgegevens moeten binnen de Europese Economische Ruimte (EER) blijven en binnen de EER te worden verwerkt
10.	Aan medewerkers te relateren data (waaronder reisgegevens) mogen op geen enkele wijze worden verstrekt aan derden, anders dan strikt noodzakelijk voor de dienstverlening aan het CAK. Indien informatie moet worden verleend aan derden, vindt hierover voorafgaand afstemming plaats met het CAK.
11.	In het verlengde van het voorgaande geldt dat Inschrijver houdt zich aan de bewaartermijnen van data conform wettelijke eisen zijn , ook indien deze termijnen doorlopen na afloop van het contract.
12.	Wegens de uitwisseling van persoonsgegevens ondertekenen partijen bij de contractondertekening ook een Verwerkersovereenkomst.
13.	Inschrijver dient aantoonbaar te voldoen aan de norm ISO27001, of gelijkwaardig.
14.	Het gebruik van een GPS tracker is uitgesloten van de aanbesteding. Indien uw oplossing dit standaard aanbiedt moet de medewerker die uit kunnen zetten.

ICT

Nr.	Eis
15.	Inschrijver moet aantoonbaar voldoen aan alle relevante eisen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) niveau BBN1 + BBN2, waarbij de implementatie is gebaseerd op internationale commerciële normen zoals ISO/IEC 27001 voor informatiebeveiligingsmanagement en ISO/IEC 27002 voor de toepassing van beveiligingsmaatregelen.
16.	Inschrijver moet aanvullende verantwoording afleggen over de naleving van BIO-O maatregelen in de Statement of Compliance (SoC), waarbij specifiek wordt ingegaan op de implementatie van de BIO-O maatregelen. (zie bijlage BIO-O Eisen uitbesteding ICT- en clouddiensten.xlsx)
17.	Inschrijver dient aan de volgende richtlijnen te (blijven) voldoen: • NCSC richtlijnen voor webapplicaties; • NCSC richtlijnen voor mobiele applicaties; • verplichte open standaarden van het Forum Standaardisatie.
18.	De voorzieningen van Inschrijver dient minimaal weerbaar te zijn tegen de risico's zoals genoemd in de OWASP top 10.
19.	Inschrijver moet alle relevante gebruikerslogging geautomatiseerd en in real-time beschikbaar stellen aan het CAK voor integratie met een SIEM-systeem. Deze logbestanden moeten voldoen aan de gestelde normen van volledigheid en integriteit, en ontsloten worden via een gestandaardiseerd formaat (CEF) voor verdere analyse en detectie van beveiligingsincidenten.
20.	<u>Single Sign On (SSO)/ MFA</u> Het moet het mogelijk zijn om in te loggen op het webportaal met Single Sign On (SSO) vanuit het CAK of gebruik worden gemaakt van multi-factor authenticatie (MFA) bij het Inloggen op de Mobiliteitsapp. Dit moet worden ingericht voordat de dienst in gebruik wordt genomen.

21.	Authenticatie dient te worden uitgevoerd met behulp van één van de volgende standaarden: SAML 2.0, OAuth, of OpenID Connect. Deze standaarden moeten worden toegepast om veilige en gestandaardiseerde toegang tot de systemen te waarborgen.
22.	User provisioning (beheer van identiteitdata) moet worden uitgevoerd via een REST API of als alternatief een SOAP API. Onze voorkeur gaat uit naar het gebruik van een SCIM v2 koppeling, aangezien dit een open standaard is die veilig en gestandaardiseerd is voor identity management.
23.	<u>Autorisatie's op basis van RBAC</u> Nieuwe rollen moeten kunnen worden aangemaakt en toegewezen door geautoriseerde medewerkers voor de nieuwe applicatie. Bij het inloggen moeten deze rollen worden meegegeven in de authenticatie om de toegangsrechten en -beperkingen correct toe te passen
24.	Voor het uitwisselen van gegevens stelt Opdrachtgever een REST-API beschikbaar.
25.	Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de Mobiliteitsapp te gebruiken is op smartphones gebaseerd op Android en IOS minimaal drie versies eerder dan de nieuwste versie die op dat moment in gebruik is. <u>Toelichting</u> Het gebruik van de Mobiliteitsapp is voor de Gebruiker optioneel.
26.	Inschrijver dient te garanderen dat de Mobiliteitsapp is ontwikkeld vanuit het principe 'Software Secure Development'.

Mobiliteitskaart en gebruikersportaal (web en app)

Nr.	Eis
27.	Inschrijver levert de medewerker van het CAK een persoonlijke zakelijke mobiliteitskaart / OV-chipkaart (en eventuele (wettelijke) (digitale) opvolgers van deze kaart) ○ OV modaliteiten: • Trein (inclusief treinreizen met toeslagen) • Tram • Bus • Q-liner • Metro • OV-vervoer te water • OV-Fiets (huur en stalling)
28.	Inschrijver stelt een persoonlijk gebruikersportaal (web en app) beschikbaar voor medewerkers via een gepersonaliseerd webportaal en smartphone applicatie (app) voor IOS en Android. Deze portaal /app is in ieder geval weergegeven in de Nederlandse taal.
29.	Inschrijver stelt een persoonlijk gebruikersportaal (web en app) beschikbaar voor het indienen van declaraties voor reizen (woon-werk kilometers en zakelijke kilometers) bij gebruik eigen vervoer (motorvoertuig, fiets, lopend) en declaraties van een dagvergoeding voor thuiswerken.
30.	Inschrijver stelt een persoonlijk gebruikersportaal (web en app) beschikbaar waarin de medewerker het volgende kan inzien: • een overzicht van zijn/haar ov-reisbewegingen (woon-werk en zakelijk); • een overzicht van zijn/haar kilometerdeclaraties eigen vervoer (woon-werk en zakelijk) en; • een overzicht van zijn/haar declaraties van thuiswerkvergoedingen.
31.	Alle storingen op het portaal, de app of (digitale) kaart die binnen de dienstverlening van opdrachtgever vallen worden door Inschrijver binnen 48 uur opgelost. Inschrijver levert na gunning een prioriteitenmatrix/storingsschema aan. Deze wordt opgenomen in de SLA.
32.	Aanpassingen (updates, upgrades en releases) en regulier of gepland onderhoud die buiten de reguliere vaste onderhoud slots van de inschrijver plaatsvinden en die invloed hebben op Opdrachtgever en diens medewerkers , worden 5 werkdagen van tevoren gemeld aan het CAK.
33.	Aanleveren van een storingsanalyserapport per jaar op het totaal aantal (herhaal)incidenten (lees: storingen in de app en het webportaal) die bij het CAK hebben plaatsgevonden inclusief een verbetervoorstel om het aantal (herhaal)incidenten te reduceren.

Dienstverlening

Nr.	Eis
34.	Inschrijver stuurt eenmaal per maand (in de laatste werkweek van de maand) een herinnering per mail aan medewerkers. In deze mail staat in ieder geval: 1. dat zij uiterlijk hun declaratie(s) thuiswerkvergoeding de laatste dag van de maand indienen; 2. dat zij hun declaratie(s) kilometervergoeding (eigen vervoer) de laatste dag van de maand indienen met de juiste specificaties: woon-werk of zakelijk, voertuigtype en brandstoftype) en; 3. dat zij hun ov-reizen uiterlijk de laatste dag van de maand specificeren in woon-werk of zakelijk (dit in het kader van de WPM zie, nr. 43 t/m 45).
35.	Inschrijver garandeert dat bij verlies, diefstal, defect of het beëindigen van het dienstverband de Mobiliteitskaart niet langer voorziet in het reizen. Zodra defect, verlies, diefstal of 'datum uit-dienst'

	kenbaar is gemaakt en er reizen plaatsvinden met de Mobiliteitskaart na deze datum, zijn de gemaakte kosten van de betreffende reizen voor rekening van Inschrijver.
36.	Na uitdiensttreding dient de medewerker nog 1 maand inzicht te hebben in diens reisgegevens in het persoonlijk gebruikersportaal.
37.	Inschrijver verricht bij afloop van de Raamovereenkomst kosteloos alle noodzakelijke activiteiten (waaronder eventuele inname of volledige blokkade van de Mobiliteitskaarten) voor een goede afronding/transitie. Inschrijver zorgt dat na beëindiging van de Raamovereenkomst gemaakte reizen niet meer voor rekening van het CAK komen.
38.	Inschrijver zorgt voor een tijdige (maximaal 2 werkdagen) verwerking van gewijzigde NAW gegevens van medewerkers via het leveranciersportaal.
39.	Inschrijver draagt zorg voor het proces van het corrigeren van gemiste uitchecks Inschrijver maakt binnen een maand 5 werkdagen de gemiste uitcheck per mail kenbaar aan de medewerker en verzoekt deze te corrigeren.
40.	Inschrijver draagt zorg voor een gebruiksvriendelijke werkwijze voor medewerkers om de gemiste uitchecks te corrigeren.
41.	Inschrijver draagt zorg voor een correctie op de factuur van het CAK indien sprake is van gemiste uitcheck(s).
42.	Het dient mogelijk te zijn om met de aangeboden mobiliteitskaart traject treinabonnementen af te nemen voor woon-werkverkeer indien dit voordeliger is dan afrekenen op basis van daadwerkelijk gebruik.

Rapportageverplichting werkgebonden personenmobiliteit (WPM)

Nr.	Eis
43.	Inschrijver stelt een persoonlijk gebruikersportaal (web en app) beschikbaar waarin medewerkers bij het declareren van hun kilometervergoeding (eigen vervoer) hun reizen kunnen registreren conform de WPM. Hierbij moeten medewerkers het volgende kunnen invoeren: - het doel van de reis: woon- werk of zakelijk (met de keuzemogelijkheid om dit in te stellen als een verplicht veld om in te vullen zonder default of de default op woon/werk in te stellen) en; - het voertuig- en brandstoftype (conform WPM) dat is gebruikt voor deze reis (dit zijn verplichte velden om in te vullen zonder default).
44.	Inschrijver stelt een persoonlijk gebruikersportaal (web en app) beschikbaar waarin ov-reizen door de medewerker achteraf eenvoudig kunnen worden gespecificeerd in woon-werk of zakelijke reizen (met de keuzemogelijkheid om dit in te stellen als een verplicht veld om in te vullen zonder default of de default op woon/werk in te stellen) conform de WPM.
45.	Inschrijver stelt jaarlijks (in het kader van de WPM), uiterlijk eind maart (van het jaar waarin de rapportage moet worden ingediend bij de RvO), aan Opdrachtgever een anonieme rapportage (van het jaar ervoor) beschikbaar van het totaal aantal kilometers dat medewerkers in een kalenderjaar hebben afgelegd (voor woonwerk- en zakelijkverkeer) per voertuigtype en brandstoftype. De rapportage wordt door Inschrijver opgesteld op basis van de ingediende declaraties en ov-reizen.

Processen en systemen

Nr.	Eis
46.	Inschrijver draagt zorg dat in het webportaal en de app declaraties van langer dan 2 maanden terug niet meer kunnen worden ingediend.
47.	Inschrijver draagt zorg dat in het webportaal en de app bij het declareren van reiskosten het aantal kilometers niet handmatig door medewerkers kan worden aangepast.
48.	Inschrijver zorgt ervoor dat medewerkers de reisproducten niet zelf kunnen omzetten naar een standaard 1^e klas product . Dit kan alleen met toestemming op verzoek van Opdrachtgever. Medewerkers hebben wel de mogelijkheid voor een klassewissel van 1 dag. Deze optie is beschikbaar op alle mobiliteitskaarten. Indien mogelijk, worden eventuele meerkosten van het gebruik van 1e klas trein in rekening gebracht bij de medewerker. Inschrijver draagt zorg voor een rapportage van medewerkers die gebruik hebben gemaakt van 1 dag klassewissel.
49.	Inschrijver garandeert het inregelen van een maximale vergoeding voor de reiskostenvergoeding.
50.	Inschrijver garandeert het inregelen van een door het CAK vastgestelde thuiswerkvergoeding.
51.	Inschrijver zorgt dat de kaart van de medewerker binnen maximaal 10 5 werkdagen vanaf het moment van aanvragen van de kaart na activatie medewerkers account , melding diefstal of verlies is opgestuurd naar het huisadres van de medewerker.
52.	Inschrijver levert de oplossing als één integraal werkend systeem. Als de oplossing bestaat uit deeloplossingen dan is de integratie van deze oplossingen de verantwoordelijkheid van Inschrijver.
53.	Inschrijver draagt zorg voor een webportaal/app waar medewerker persoonsgegevens <u>niet</u> zelf kunnen aanpassen.
54.	Inschrijver biedt de mogelijkheid voor het inregelen van verschillende vergoedingen op basis van de arbeidsvoorwaarden van medewerkers. De vervoerscategorieën zijn op dit moment als volgt ingedeeld (1 t/m 9): 1. CAO ZN 2. CAO ZN leaserijder

	3. CAO Rijk 4. CAO Rijk vaste vergoeding 5. Individuele afspraken CAO ZN 6. Individuele afspraken CAO Rijk 7. CAO ZN vervoersbudgethouders 8. CAO ZN eigen keuze eerste klas reizen 9. CAO Rijk eigen keuze eerste klas reizen
55.	Indien de Raamovereenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Inschrijver op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs nodig is om ervoor te zorgen dat een nieuwe wederpartij (transitie), of Opdrachtgever zelf (re-transitie), zonder belemmeringen het uitvoeren van de Raamovereenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke Prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten. Zo nodig neemt Inschrijver op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleg met een opvolgende wederpartij.
56.	Na afloop van de Raamovereenkomst retourneert of vernietigt Inschrijver, dit naar keuze van Opdrachtgever, onverwijld alle haar door Opdrachtgever ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere zaken (waaronder begrepen gegevensdragers). Inschrijver informeert Opdrachtgever indien wettelijke voorschriften het onverwijld vernietigen naar haar mening verhinderen.

(Management) informatie HR

Nr.	Eis
57.	Inschrijver beschikt over een aanpak die aanpasbaar is op wijzigingen in de situatie van Opdrachtgever zoals wijzigingen in wet-en-regelgeving.
58.	Inschrijver stelt een portaal beschikbaar waarin Opdrachtgever, binnen 15 dagen na afloop van de maand, de maandelijkse rapportages van de declaraties in csv bestanden kan ophalen.
59.	Maandelijks levert Inschrijver binnen 15 dagen 1 dag na afloop van de maand één of meerdere overzicht(en) van de volgende declaraties: • Kilometerdeclaraties (zie nr. 60) • Declaraties thuiswerkvergoeding (zie nr. 60) • OV reizen (zie nr. 61)
60.	De maandelijkse overzichten voor de kilometervergoeding en thuiswerkvergoeding bevatten minimaal • Instelling (cao) • Vervoerscategorie (zie nr. 51 54) • Dienstverbandnummer • Voor- en achternaam medewerker • Personeelsnummer • Type declaratie (thuiswerkvergoeding, kilometervergoeding) • Datum thuiswerkdag • Reisdatum • Vertrek- en aankomstadres • Vertrek en aankomst plaats • Type reis: woon-werk of zakelijk • Type reis: enkele reis of retour • Bedrag van de reis/ vergoeding • Afstand in KM berekend (door app) • Afstand in KM gedeclareerd • Verschil in KM • Verklaring verschil • Gedeclareerd bedrag • Invoerdatum declaratie • Datum goedkeuring • Kostenplaats • Factuurnummer • Soort vervoersmiddel (auto, motor, scooter, e-step, e-bike speed pedelec, lopen, fiets,) • Soort brandstoftype • Opmerkingenveld voor medewerkers
61.	De maandelijkse rapportage van de gemaakte ov-reizen moet minimaal de volgende componenten bevatten: • Factuurnummer • Contractsoort • Vervoerscategorie (zie nr. 51 54) • Naam medewerker • Personeelsnummer • Soort declaratie: OV

	• Reisproduct: ○ OV/ stad/streekvervoer ○ OV trein NS ○ OV trein overig • Reiscomponent ○ Bus ○ Tram ○ Metro ○ OV-fiets ○ NS reis op saldo ○ NS 2e klas dal ○ NS 2e klas spits ○ NS 1e klas dal ○ NS 1e klas spits ○ 1e klas ○ 1e klaswissel ○ 2e klas ○ Trein overig ○ E.a. • Startdatum/tijd • Einddatum/tijd • Afstand • Vertrekadres, met plaats • Aankomstadres, met plaats • Halte en plaats • Type: Woon-werk/ Zakelijk • Kosten rit excl. btw • Kosten rit incl. btw • Totaal incl. btw • Invoerdatum declaratie • Kostenplaats • Datum goedkeuring • Datum gemiste uitcheck(s) • Gemiste check (s) uit per medewerker • Restitutie gemiste check(s) uit • Kosten vervangende kaart • Maandelijks (digitale) kaartfee • Opmerkingenveld voor medewerkers
62.	De maandelijks rapportage OV, KM en TWV mogen alleen gecombineerd worden als alle vereiste gegevens hierin staan verwerkt.
63.	Elke maand levert Inschrijver een lijst van actieve kaartgebruikers en actieve app accounts aan
64.	Inschrijver biedt de mogelijkheid om meerdere accounts aan te maken voor het inzien van de rapportages.

(Management) informatie Salarisadministratie en Financiële-administratie

Nr.	Eis
65.	Maandelijks levert Inschrijver binnen 1 dag na afloop van de maand een exceloverzicht (csv format) van declaraties thuiswerkvergoeding aan met daarin de volgende gegevens (per uitvoercode per persoon, per maand): • Personeelsnummer (uitvoercode) • Dienstverbandnummer (uitvoercode) • Bedrag van de vergoeding, zonder euro teken, met komma's, zonder punten);
66.	Maandelijks levert Inschrijver binnen 1 dag na afloop van de maand een exceloverzicht (csv format) van declaraties kilometervergoeding aan met daarin de volgende gegevens (per uitvoercode, per persoon, per maand). Dit geldt alleen voor instelling 1 en 2 en bestuursleden (dit heeft te maken met de inrichting van de salarisadministratie): • Personeelsnummer (uitvoercode) • Dienstverbandnummer (uitvoercode) • Bedrag van de reisvergoeding, zonder euro teken, met komma's, zonder punten)
67.	Maandelijks levert Inschrijver binnen 1 dag na afloop van de maand een exceloverzicht (csv format) van het aantal reisbewegingen en aantal kilometers aan met daarin de volgende gegevens (per uitvoercode, per maand). Dit geldt alleen voor instelling 3, exclusief bestuursleden): • Personeelsnummer (uitvoercode) • Dienstverbandnummer (uitvoercode)

	- Afstand in kilometers (met 1 decimaal, met komma's, zonder punten)) - Aantal reisbewegingen - Bedrag van de reisvergoeding, zonder euro teken, met komma's, zonder punten)
--	--

Communicatie

Nr.	Eis
68.	Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de Raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. Inschrijver stelt één contactpersoon aan die de gehele looptijd van de Raamovereenkomst het aanspreekpunt is en blijft voor Opdrachtgever.
69.	Inschrijver stelt één vaste vervanger aan die de contactpersoon voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst kan vervangen.
70.	Inschrijver informeert Opdrachtgever zo vroeg als mogelijk indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon.
71.	De contactpersoon is de Nederlandse taal machtig.
72.	Inschrijver beschikt over een klachtenprocedure.
73.	Inschrijver heeft voor gebruikersondersteuning van werknemers een helpdesk beschikbaar met een bereikbaarheid van 09.00 uur tot 17.00 uur op werkdagen (ma t/m vrij), zowel per e-mail als telefonisch.
74.	Vragen die telefonisch en/of per e-mail worden gesteld aan de helpdesk van de inschrijver worden binnen 1 werkdag (ma-vr) op werkdagen (ma-vr) binnen 24 uur beantwoord. Vragen die per e-mail worden gesteld aan de helpdesk van de inschrijver worden binnen 3 werkdagen (ma-vr) beantwoord.
75.	Er vindt jaarlijks een tactisch overleg plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en Inschrijver, met de mogelijkheid om dit indien nodig vaker te laten plaatsvinden.
76.	De eindverantwoordelijkheid voor de communicatie, en daarmee de uiteindelijke beslissingsbevoegdheid, is in handen van het CAK. Dit houdt tevens in dat het CAK eerst toestemming geeft, voordat communicatie in welke vorm dan ook wordt verzonden aan medewerkers.

Facturatie en betaling

Nr.	Eis
77.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer, INK24.043
78.	Facturen uitsluitend digitaal (pdf) versturen naar financiele-administratie@hetcak.nl , met hierbij het volgende factuuradres: CAK T.a.v. Financial Accounting Postbus 84015 2508 AA Den Haag
79.	Facturatie vindt maandelijks plaats binnen twee (2) weken na afloop van de maand.
80.	De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. - de naam en het adres van Inschrijver; - het btw-identificatienummer van Inschrijver; - de naam en adres van het CAK; - het factuurnummer; - de factuurdatum; - het INK nummer van de opdracht; - de aard van de geleverde goederen of verrichte diensten; - datum waarop de goederen of diensten zijn geleverd; - de hoeveelheid en soort geleverde goederen; - productspecificatie(s); - Valuta; - het bedrag exclusief BTW; - het BTW bedrag; het bedrag inclusief BTW.
81.	Op het moment dat wij overgaan op digitale facturatie dient Inschrijver de facturen in een digitaal format aan te leveren. Eisen van het formaat worden t.z.t. besproken.
82.	De betaling betreft geen automatische incasso.