

Bijlage 5: Programma van Eisen

1. Juridisch

- 1.1 Opdrachtnemer is in staat en bereid om de geëiste dienstverlening ten behoeve van de aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
- 1.2 Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving
- 1.3 Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens die door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden verstrekt, of die in het kader van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer worden verwerkt, zullen uitsluitend conform de toepasselijke wet- en regelgeving worden behandeld. In dit verband is Opdrachtnemer verplicht om een verwerkersovereenkomst te ondertekenen. Deze verwerkersovereenkomst is een integraal onderdeel van de Overeenkomst
- 1.4 Opdrachtnemer garandeert dat het geheel van de dienstverlening c.q. ingerichte en werkende processen en systemen uiterlijk **1 januari 2026** gereed is en in gebruik genomen kan worden

2. Mobiliteitsoplossing algemeen:

- 2.1 De Mobiliteitsoplossing ondersteunt de doelen en functies beschreven in de aanbestedingsleidraad.
- 2.2 De Mobiliteitsoplossing bevat een website/portal (voor medewerkers en voor de administratieve en ondersteunende medewerkers van Opdrachtgever), een app voor gebruik op de smartphone (in ieder geval Android en iOS) en een mobiliteitskaart
- 2.3 Opdrachtnemer levert alle medewerkers van Opdrachtgever een MaaS-platform dat 24/7 is te gebruiken, landelijke dekking geeft, en:
 - Door medewerkers in hun voorkeurstaal kan worden gebruikt. Er zijn hiervoor in ieder geval twee talen beschikbaar: Nederlands en Engels.
 - De mogelijkheid biedt voor het toekennen van een medewerkersprofiel geënt op de regelingen waar de medewerker recht op heeft en die door de beheerders van Opdrachtgever kunnen worden aangevraagd, aangepast, geblokkeerd en beëindigd worden
- 2.4 De Mobiliteitsoplossing wordt zoveel mogelijk in de huisstijl van Opdrachtgever aangeboden. Dit houdt in dat Albeda-medewerkers de oplossing in de huisstijl van Albeda zien en Zadkine-medewerkers in de huisstijl van Zadkine.
 - De huisstijlrichtlijnen van Zadkine zijn te raadplegen via: <https://zadkine.idmanual.nl/>
 - De huisstijlrichtlijnen van Albeda zijn opgenomen in bijlage 9 van de Aanbestedingsleidraad.
- 2.5 De Opdrachtnemer biedt een uitgebreide informatievoorziening, waarmee de medewerkers van de Opdrachtgever optimaal ondersteund worden in het gebruik van de Mobiliteitsoplossing. Deze informatie dient voor de medewerkers toegankelijk en praktisch zijn, als voor de organisatie eenvoudig te beheren.
- 2.6 Opdrachtnemer garandeert bij berichtgeving van verlies en diefstal van het device waarop de mobiliteitsapp beschikbaar is, of bij het beëindigen van het dienstverband, dat de mobiliteitsapp terstond wordt geblokkeerd en niet langer bruikbaar is voor de betreffende medewerker (zonder uitstel, na melding van verlies, diefstal of datum van uitdiensttreding).

3. Toegang tot vervoersdiensten: OV

- 3.1 Medewerkers hebben met de kaart die onderdeel uitmaakt van de Mobiliteitsoplossing eenvoudig toegang tot vervoersdiensten (inchecken/uitchecken), waaronder in ieder geval -maar niet noodzakelijk gelimiteerd tot- trein, bus, tram en metro.

Op termijn, ter uitbreiding van de Mobiliteitsoplossing kan de kaart ook geschikt gemaakt voor verschillende vormen van huur- of deelvervoer. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Mobiliteitsoplossing dan niet beperkt blijft tot de vervoersaanbieders van huur- en deelvervoer waarmee de Opdrachtnemer zelf een contract heeft, maar biedt ook de mogelijkheid om andere vormen van deelvervoer, die door de Opdrachtgever zelf worden aangeboden of gecontracteerd, te integreren in de Mobiliteitsoplossing.

- 3.2 Optimalisaties van het gebruik op termijn, zoals de mogelijkheid om in te checken bij vervoersdiensten via de app in plaats van met de kaart, maken onderdeel uit van de geoffreerde oplossing/dienst.
- 3.3 Opdrachtnemer helpt en adviseert Opdrachtgever bij het optimaal instellen van voorzieningen die de medewerker ondersteunen bij het zo zorgeloos mogelijk reizen. Denk hier bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) aan meldingen of automatische correctie bij 'uitcheck gemist'.
- 3.4 Opdrachtnemer heft geen extra fee op de tarieven van het OV of transactiekosten. De vervoerskosten komen daarmee niet hoger uit dan wanneer medewerkers van Opdrachtgever zonder gebruik van de Mobiliteitsoplossing zouden reizen.

4. Mobiliteit registreren en declareren

- 4.1 Medewerkers kunnen in de Mobiliteitsoplossing hun woon-werkverkeer, thuiswerkdagen en dienstreizen registreren en aangeven welk vervoermiddel en type brandstof bij het gebruik van eigen vervoer voor de ritten is gebruikt.
- 4.2 De ritten die medewerkers met het OV maken worden automatisch geregistreerd, en kunnen door de medewerkers handmatig ge(her)classificeerd worden als het gaat om een privéreis.
- 4.3 De Mobiliteitsoplossing dient in staat te zijn om de reisafstand in kilometers voor eigen vervoer te berekenen op basis van adres, met behulp van Google Maps en de kortste route. De reisafstand wordt hierbij naar beneden afgerond op hele kilometers.
- 4.4 Afhankelijk van het vervoermiddel, zowel eigen vervoer, OV, als thuiswerken, gelden verschillende tarieven gelden, zoals beschreven in de huidige mobiliteitsregeling:
Woon-werk:
 - Eigen vervoer ongeacht vervoermiddel: € 0,19 netto per kilometer en wordt verstrekt over maximaal 40 kilometer per enkele reisafstand (derhalve maximaal 80 kilometer per werkdag). De kosten die verband houden met de eerste 5 kilometer per enkele reisafstand (10 kilometer per werkdag) komen niet voor vergoeding in aanmerking wanneer de enkele reisafstand van de werknemer minder dan 5 kilometer bedraagt
 - OV: werkelijk gemaakte kosten op basis van reizen in de 2^e klasse Dienstreizen:
 - Eigen vervoer ongeacht vervoermiddel: € 0,30 netto per kilometer
 - OV: werkelijk gemaakte kosten op basis van reizen in de 2^e klasse
 - Thuiswerken:
 - Maximale belastingvrije thuiswerkvergoeding per dag

De Mobiliteitsoplossing ondersteunt deze regeling, inclusief eventuele (CAO) wijzigingen die in de toekomst kunnen optreden.

- 4.5 In de huidige mobiliteitsregeling van Albeda en Zadkine staat beschreven dat medewerkers kunnen kiezen tussen een vaste reiskostenvergoeding (214-dagenregeling) of achteraf declareren. Opdrachtnemer ondersteunt en adviseert Opdrachtgever over de wijze waarop de vergoeding van reiskosten binnen de Mobiliteitsoplossing kan worden ingericht.
- 4.6 De Mobiliteitsoplossing ondersteunt het uitruilen van reiskosten voor woon-werkverkeer (voor een aanvullende nettovergoeding), evenals het ondersteunen van verschillende upgrades, waaronder maar niet beperkt tot het upgraden naar 1e klas reizen met het OV, een OV Vrij-abonnement, een OV-fiets en/of toegang tot bewaakte stallingen. Deze meerkosten kunnen verrekend worden via split billing of ingehouden op de salarisstroom, indien fiscaal toelaatbaar, van het brutoloon (cafetariasysteem).
- 4.7 Medewerkers kunnen in de Mobiliteitsoplossing hun auto('s) en eventuele andere gemotoriseerde voertuigen registreren met daarbij het brandstoftype (met tenminste de kenmerken op basis waarvan de wettelijke CO₂-uitstoot-rapportage gemaakt kan worden).
- 4.8 Medewerkers kunnen een samengestelde rit registreren, waarvoor verschillende tarieven gelden volgens de mobiliteitsregeling. Dit betekent dat verschillende vervoermiddelen (zoals auto, OV, fiets) gecombineerd kunnen worden om van het ene naar het andere punt te reizen.
- 4.9 Medewerkers kunnen de registratie van hun mobiliteit niet definitief vooruit vastleggen. Ze kunnen echter de beoogde reizen met eigen vervoer en thuiswerkdagen wel inplannen of klaarzetten, bijvoorbeeld door favoriete reizen aan te maken en/of gemaakte reizen 'her te gebruiken'.
- 4.10 De Mobiliteitsoplossing biedt de mogelijkheid een toelichting te geven op een gemaakte reis/declaratie via een vast keuzemenu en/of via een vrij opmerkingenveld.

- 4.11 De Mobiliteitsoplossing biedt de mogelijkheid om medewerkers periodiek, op basis van de voorkeur van de Opdrachtgever, reminders te sturen voor onder andere incomplete registraties en declaraties.
- 4.12 Opdrachtnemer adviseert en helpt Opdrachtgever bij het zo optimaal mogelijk inzetten van geautomatiseerde mogelijkheden op het gebied van registratie, classificatie of anderszins. Hierbij dienen in ieder geval foutgevoeligheid en gebruiksvriendelijkheid voor de medewerker meegewogen te worden.
- 4.13 De Mobiliteitsoplossing biedt ook mogelijkheden om medewerkers die in het buitenland wonen (bijvoorbeeld in België of Duitsland) hun woon-werkverkeer te laten registreren.
- 4.14 Met de Mobiliteitsoplossing kan woon-werkverkeer (ook) per contract geregistreerd worden voor medewerkers met meerdere (arbeids)contracten.
- 4.15 Medewerkers moeten in ieder geval tot 90 dagen terug kunnen doorgeven of er gereisd (en zo ja, hoe) of thuisgewerkt is. Daarbij moeten medewerkers de opgegeven reizen/thuiswerkdagen ook nog minimaal 90 dagen lang kunnen wijzigen, ook als er al afrekening plaatsgevonden heeft.

5. Dienstreizen declareren

- 5.1 Medewerkers moeten in de Mobiliteitsoplossing, naast de rittenregistratie voor de reiskostenvergoeding, ook de mogelijkheid hebben om parkeerkosten, tolgeden en veergelden te registreren voor dienstreizen, waar dit van toepassing is.
- 5.2 De Mobiliteitsoplossing biedt de mogelijkheid om op termijn, ter uitbreiding een gebruikersgroep in te richten voor ambulante medewerkers die (beperkte) toegang hebben tot huur- of deelvervoer

6. Mobiliteit uitvoeren

- 6.1 Medewerkers kunnen met de app (en bij voorkeur ook de portal) hun reis zo efficiënt mogelijk plannen/uitstippelen, waarbij ze voor hun reis gebruik maken van verschillende vervoersmiddelen. De app bevat hiervoor een 'multimodale reisplanner'.
- 6.2 Medewerkers kunnen met de kaart in- en uitchecken in het OV, evenals in de toekomst ter uitbreiding van de Mobiliteitsoplossing voor huur- of deelvervoer.
- 6.3 Medewerkers worden door de Mobiliteitsoplossing gefaciliteerd en ontzorgd bij het plannen en uitvoeren van hun reis, door bijvoorbeeld inzicht te krijgen in OV- mogelijkheden en -beperkingen.
- 6.4 Medewerkers worden geholpen bij het correct registreren van hun OV-reizen door signalering of indien mogelijk automatische correctie bij vergeten uit te checken.

7. Mobiliteit afrekenen

- 7.1 Opdrachtnemer verwerkt alle relevante actuele mobiliteitsgegevens van alle medewerkers voor de vergoeding (of inhouding bij privéreizen) van woon-werkverkeer, thuiswerken en dienstreizen, en levert deze maandelijks en zo nodig tussentijds, aan Opdrachtgever, waarna de vergoedingen/afrekening verzorgd kan worden in AFAS.
- 7.2 De Opdrachtgever moet de gegevens met betrekking tot de vergoedingen voor woon-werkverkeer, thuiswerken en dienstreizen op elk gewenst moment zelf uit de Mobiliteitsoplossing kunnen halen.

8. Portal

- 8.1 De Mobiliteitsoplossing biedt, naast een app en een kaart, een portal waar medewerkers in ieder geval hun reizen kunnen met eigen vervoer registreren en classificeren en overzicht krijgen over gemaakte reizen, de vergoedingen hiervoor en de CO₂- uitstoot. Het portal is tevens een gebruiksvriendelijke plek waar medewerkers die minder vertrouwd zijn met het gebruik van apps hun woon-werkverkeer, thuiswerkdagen en dienstreizen kunnen registreren zodat deze vergoed/afgerekend kunnen worden.
- 8.2 De Mobiliteitsoplossing biedt, naast een medewerkersportal, ook een portal voor de organisatie waarin leidinggevend, stafmedewerkers en medewerkers van de administratie eenvoudig en overzichtelijk de voor hen relevante informatie kunnen vinden, waaronder actiegerichte informatie en stuurinformatie. Deze informatie zijn te exporteren naar een bewerkbaar, voor systemen leesbaar formaat.

9. Rapportage

- 9.1 CO₂-rapportages
Opdrachtgever biedt op basis van het geregistreerde reisgedrag CO₂-rapportages waarmee Opdrachtgever de wettelijk verplichte rapportages vanuit de overheid kan leveren.

9.2 Mobiliteitsrapportages

Met de Mobiliteitsoplossing kunnen diverse relevante rapportages gegenereerd worden. Dit kan onder andere rapportages omvatten over het reisgedrag van medewerkers (aantal reizen, gebruikte vervoermiddelen, frequentie en afstand), gemaakte kosten (voor woon-werkverkeer, dienstreizen en privégebruik), CO2-uitstoot per vervoermiddel, trends in reisgedrag over verschillende periodes, en de Opdrachtgever de benodigde informatie om het mobiliteitsbeleid effectief te monitoren en bij te stellen.

9.3 Exceptierapportages

Met de Mobiliteitsoplossing kunnen verschillende exceptierapportages gegenereerd worden. Voorbeelden van excepties die gemeld kunnen worden zijn onregelmatigheden in de opgegeven reisdata, het gebruik van onjuiste vervoermiddelen voor specifieke ritten, afwijkingen van het beleid (bijvoorbeeld privégebruik van zakelijke vervoermiddelen), of onterecht opgegeven thuiswerkdagen. Deze rapportages stellen Opdrachtgever in staat om tijdig in te grijpen en eventuele fouten of misbruik te corrigeren.

10. ICT en Security

10.1 Algemeen:

- Opdrachtnemer garandeert vertrouwelijk en integer om te gaan met persoons- en bedrijf kritische gegevens, in overeenstemming met de AVG (GDPR).
- Het geleverde platform voldoet aan de webtoegankelijkheidseisen WCAG 2.2.
- Het geleverde platform voldoet aan de Beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties versie 2024 van het NCSC.

10.2 Compatibiliteit en toegankelijkheid:

- Het MaaS-platform werkt minimaal op de actuele versies van Edge, Chrome en Safari, zonder de noodzaak van extra plug-ins of software.
- Ondersteuning wordt geboden voor de actuele versies van Windows, iOS en Android.
- Het platform wordt actief bijgehouden om nieuwe browserontwikkelingen te ondersteunen.

10.3 Authenticatie en Autorisatie:

- Natuurlijke personen loggen uitsluitend in via Single Sign-On (SSO) van de Opdrachtgever op basis van SURFconext.
- SURFconext ondersteunt OAuth 2.0, OpenID Connect en SAML 2.0.
- Opdrachtnemer zorgt voor een veilige en correcte koppeling conform de richtlijnen van SURF, inclusief metadata-uitwisseling en attributenmapping.
- Geautoriseerde gebruikers worden bij de eerste inlog automatisch geregistreerd in het systeem, zonder noodzaak voor handmatige acties. Dit geldt voor de portal, HR-beheerportal en de app.
- Het systeem biedt geavanceerde gebruikersbeheer- en authenticatiefuncties, waaronder:
 - a) Rolgebaseerde toegangscontrole (RBAC) met gedefinieerde gebruikersrollen en bijbehorende rechten
 - b) Ondersteuning voor Single Sign-On (SSO) met integratie van gangbare SSO-providers
 - c) Multi-factor authenticatie (MFA)
- Het MaaS-platform integreert met het bestaande Identity en Access Management (IAM) systeem van de Opdrachtgever.

10.4 Koppeling met AFAS:

- Opdrachtnemer beschikt over een standaard, bewezen werkende koppeling met AFAS Get- en UpdateConnectoren (REST/JSON) om administratieve lasten te minimaliseren.
- Opdrachtnemer realiseert een actieve koppeling met AFAS Get- en UpdateConnectoren (REST/JSON) om administratieve lasten te minimaliseren.
- De koppeling zorgt ervoor dat gebruikers mutaties op één centrale plek kunnen doorgeven en bevestigen, zonder dubbele administratie.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting, hosting en het beheer van de API-koppeling.
- Naast koppeling met de AFAS-productieomgeving wordt ook een testomgeving ondersteund.
- Wijzigingen aan de koppeling met AFAS worden eerst getest en goedgekeurd in de testomgeving.
- Gegevens uit het MaaS-platform worden zonder handmatige tussenkomst door Opdrachtgever verwerkt en op maandbasis gepubliceerd naar AFAS.

10.5 Beveiliging en privacy

- De online portal is afgeschermd voor onbevoegden; wijziging kan alleen door een bevoegde medewerker van de Opdrachtgever worden doorgevoerd na inloggen.

- De managementinterface blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst altijd beschikbaar.
- Alle gegevens blijven eigendom van de Opdrachtgever en mogen door Opdrachtnemer niet voor andere doeleinden worden gebruikt.
- Het systeem voldoet aan de NEN-ISO 16175-1:2020 norm voor informatie- en archiefbeheer.
- Gegevens worden uitgewisseld in XML of JSON, of een ander gangbaar formaat waarvan de meta-informatie gedocumenteerd is.
- De Opdrachtnemer dient regelmatige beveiligingsaudits en -updates uit te voeren om de veiligheid van het systeem te waarborgen.

10.6 Continuïteit en kwetsbaarheidbeheer:

- Er is een continuïteitsplan voor netwerkstoringen, waarbij geen afhankelijkheid is van één netwerkprovider.
- Technische kwetsbaarheden worden beheerd door een proces voor incidentmelding, periodieke penetratietests, risicoanalyses en patching.
- Servers zijn beveiligd tegen DDoS-aanvallen.
- Het systeem is compliant met ADFS 3.0 en 4.0, of OpenID Connect voor Single Sign-On.
- Vertrouwelijke gegevens worden conform BIS/ISO 27001/AVG beveiligd opgeslagen.
- Er is een proces ingericht voor het melden van incidenten en datalekken, en de resultaten van penetratietests worden gedeeld met de CISO van de Opdrachtgever.
- Het systeem is ontwikkeld volgens het privacy by design-principe om onnodige verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.
- De ICT-dienst moet een positieve DPIA kunnen behalen na implementatie.
- Het datacentrum bevindt zich bij voorkeur in Nederland of binnen de EER.
- Uitbesteding aan landen buiten de EER, die geen passend beschermingsniveau bieden, is niet toegestaan.

10.7 Service Level Agreement (SLA):

Servicedesk en ondersteuning:

- De Nederlandstalige servicedesk is op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur bereikbaar voor telefonische en e-mailondersteuning met betrekking tot:
 - Meldingen van fouten, incidenten en verstoringen.
 - Vragen over de technische werking van de software.
 - Advies over optimaal gebruik van de software.

Onderhoud en updates:

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van regulier onderhoud en zorgt ervoor dat alle noodzakelijke updates en verbeteringen worden uitgevoerd.
- Gepland onderhoud vindt plaats binnen het onderhoudsvenster van 20:00 tot 06:00 uur en wordt minimaal twee weken vooraf aangekondigd aan de functioneel beheerder van de omgevingsapplicatie, om overlast te beperken.
- Onderhoud (met downtime) wordt niet uitgevoerd tussen 06:00 en 20:00 uur op werkdagen.
- Kritieke beveiligingsupdates worden binnen één week na beschikbaarheid geïmplementeerd. Minder kritieke updates worden meegenomen in de eerstvolgende onderhoudsronde.

Storingen en incidenten:

- Bij onverwachte technische storingen of system outages rapporteert Opdrachtnemer onmiddellijk de oorzaak en de geplande oplossing aan de Opdrachtgever, inclusief de impact en de verwachte hersteltijd.
- Bij onbeschikbaarheid van het systeem wordt de status minimaal elke vier uur teruggekoppeld aan de functioneel beheerder.

Monitoring en rapportage:

- De voortgang van meldingen, incidenten en verstoringen is te volgen via een klantportaal.
- De totale downtime wordt opgenomen in een periodieke service level rapportage. De voortgang van meldingen, incidenten en verstoringen is daarnaast te volgen via een klantportaal.

Definitieve SLA

- Na gunning, zal de definitieve SLA worden opgesteld.

11. Communicatie

- 11.1 Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
- 11.2 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de Opdrachtgever en diens medewerkers de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
- 11.3 Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht.
- 11.4 Opdrachtnemer dient ten behoeve van gebruikersondersteuning tenminste op maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur tot 17:00 uur telefonisch bereikbaar te zijn met Nederlandstalige helpdesk, en daarnaast per email. Dit bestaat uit een 1e, 2e en 3e lijns- support. Hieronder verstaan wij:
- 1e lijns-support voor alle vragen van Gebruikers die direct kunnen worden afgehandeld.
 - 2e lijns-support voor vragen waarbij een verdere actie vereist is en meerdere contactmomenten met de medewerker nodig zijn. Bevestiging van ontvangst van deze vraag dient binnen één (1) werkdag, beantwoording van deze vragen dient binnen drie (3) werkdagen in specifieke gevallen kan dit worden verruimd naar binnen vijf (5) werkdagen.
 - 3e lijns-support indien de vraag van de medewerker afstemming vereist met de Opdrachtgever.
- 11.5 Bij een grote storing, bijv. wanneer medewerkers niet kunnen reizen met het MaaS- platform, wordt Opdrachtgever direct geïnformeerd en op de hoogte gehouden van de voortgang.
- 11.6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatiemiddelen die medewerkers van Opdrachtgever nodig hebben om met het MaaS-platform te kunnen werken.
- 11.7 Opdrachtnemer legt de communicatie naar medewerkers voor aan Opdrachtgever. Communicatie bevat de huisstijl van Opdrachtgever.

12. Implementatie

- 12.1 Opdrachtnemer stemt in met het doel en de scope van de aanbesteding en bevestigt dat de Mobiliteitsoplossing, met alle te leveren en te realiseren componenten en aspecten, wordt geïmplementeerd waarbij deze volledig voldoet aan alle eisen.
- 12.2 Tijdens de implementatie garandeert Opdrachtnemer de vertrouwelijkheid van gegevens in eigendom van Opdrachtgever en de integriteit van al het personeel dat op enigerlei wijze bij het project betrokken is.
- 12.3 Afhankelijk van de situatie en op basis van wat handig is voor betrokkenen, betracht Opdrachtnemer de benodigde flexibiliteit om werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever uit te voeren.
- 12.4 Het implementatieteam van Opdrachtnemer bestaat uit personeel met senior ervaring op referentieprojecten die voor deze aanbesteding worden gebruikt.
- 12.5 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever als teamleden van Opdrachtnemer tijdens de implementatie moeten worden vervangen door ander personeel. Het vervangende personeel moet minstens een vergelijkbaar vaardigheids- en ervaringsniveau hebben.
- 12.6 Opdrachtnemer zorgt voor een goede overdracht van het implementatieproject naar applicatiebeheer en ondersteuning. Onderdeel van het implementatieproject is een nazorgperiode voor probleemoplossing en bevestiging van een correcte en efficiënte werking van de Mobiliteitsoplossing , inclusief alle door Opdrachtnemer geleverde en gerealiseerde componenten en aspecten.