

Bijlage 8 Programma van Eisen

Behorende bij Europese aanbesteding Mobiliteitsvoorziening gemeente Zwolle.

Leeswijzer

THEMA 1.	Mobiliteitsvoorziening	2
THEMA 2.	Processen en systemen	4
THEMA 3.	Implementatie en exit strategie	5
THEMA 4.	Accountmanagement, communicatie en front- en backoffice	5
THEMA 5.	Managementinformatie en -rapportage	7
THEMA 6.	Financiën	8
THEMA 7.	Borging wettelijke verplichtingen, regelgeving en informatiebeveiliging	9

THEMA 1. Mobiliteitsvoorziening

Algemene eisen Mobiliteitsvoorziening

# Eis	Omschrijving
1.1.	De Mobiliteitsvoorziening <u>voor medewerkers</u> van de gemeente Zwolle dient te voorzien in binnenlandse reizen. Zij kunnen gebruik maken van onderstaande modaliteiten ongeacht de concessie/concessiehouder: • Trein (2e klasse); • Tram; • Bus; • Metro; • Ov-fiets.
1.2.	De Mobiliteitsvoorziening <u>voor Collegeleden</u> van de gemeente Zwolle dient te voorzien in reizen in binnen- en buitenland. Zij kunnen gebruik maken van onderstaande modaliteiten ongeacht de concessie/concessiehouder: • Trein (1ste klasse); • Tram; • Bus; • Metro; • Ov-fiets; • Taxi's (vanaf het station plaats X naar bestemming X en vice versa);
1.3.	Opdrachtnemer garandeert dat de Mobiliteitsvoorziening voor Openbaar Vervoer landelijke dekking geeft en conform dienstregeling is te gebruiken.
1.4.	Het aanbod van de modaliteiten aan Gebruiker kan door Opdrachtgever worden gewijzigd tijdens de looptijd van de Overeenkomst.
1.5.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat pas na schriftelijk akkoord van de contractmanager modaliteiten gewijzigd worden aan de Mobiliteitsvoorziening en/of gebruikt kunnen worden door Gebruikers.
1.6.	De Mobiliteitsvoorziening van een specifieke medewerker kan eenvoudig (voor 1 dag of een bepaalde periode) worden omgezet. Dit betreft bijvoorbeeld van 2 ^e klasse naar 1 ^{ste} klasse of van nationaal reizen naar internationaal reizen.
1.7.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat het gebruik van de Mobiliteitsvoorziening mogelijk is zonder dat Gebruiker dit moet betalen via eigen middelen. De kosten van het gebruik van Openbaar Vervoer worden maandelijks doorbelast aan Opdrachtgever.
1.8.	De Beheerder kan de Mobiliteitsvoorziening van een Gebruiker op ieder moment blokkeren waardoor de Mobiliteitsvoorziening onbruikbaar is. Hiermee vervallen de kosten voor de Mobiliteitskaart.
1.9.	Opdrachtnemer koopt kilometers in bij de betreffende dienstverlener van het Openbaar Vervoer waardoor er enkel met Opdrachtnemer een Overeenkomst afgesloten dient te worden. <i>Toelichting</i> Opdrachtgever wil geen separate Overeenkomst af te hoeven sluiten met de rechtstreekse dienstverlener van het Openbaar Vervoer. Opdrachtgever en Gebruikers zullen wel de vervoersvoorwaarden van de dienstverlener van het Openbaar Vervoer accepteren.
1.10.	Indien gedurende de contractperiode een migratie plaatsvindt (bijvoorbeeld vervanging van de Mobiliteitskaart naar de Mobiliteitsapp), mogen hiervoor geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

Eisen aan de Mobiliteitskaart

# Eis	Omschrijving
1.11.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat de levertijd van de kaarten te allen tijde maximaal 10 werkdagen bedraagt.
1.12.	Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid om zowel persoonlijke als anonieme Mobiliteitskaarten te leveren.
1.13.	Opdrachtnemer levert nu of binnen een jaar een oplossing voor alle mensen met een beperking. <i>Toelichting</i> Producten en diensten moeten bruikbaar zijn voor alle mensen met een beperking zodat zij op voet van gelijkheid kunnen meedoen in de samenleving.
1.14.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat de Mobiliteitskaart op snelle, effectieve en veilige manier wordt opgestuurd naar de Servicedesk van de gemeente Zwolle.

Functionele Eisen aan de Mobiliteitsapp

# Eis	Omschrijving
1.15.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een Mobiliteitsapp dient zij te garanderen dat gedurende de Overeenkomst deze te gebruiken is op Android en IOS smartphones minimaal drie versies eerder dan de nieuwste versie die op dat moment in gebruik is.

THEMA 2. Processen en systemen

Eisen met betrekking tot de processen en systemen

# Eis	Omschrijving
2.1.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat het geheel van de dienstverlening c.q. ingerichte en werkende processen, systemen en kaarten uiterlijk 1 mei 2025 gereed is en in gebruik genomen kan worden.
2.2.	Opdrachtnemer dient bij start van de Overeenkomst te beschikken over certificaten volgens de Europese normenreeks ISO 9001:2015 conform artikel 2.96 Aw.
2.3.	Opdrachtnemer conformeert zich (binnen alle redelijkheid) aan de processen van de gemeente Zwolle, werkt mee aan het (verder) efficiënt en helder inrichten van het geheel van de processen en systemen en draagt bij aan de vermindering van interne beheerlasten. <i>Toelichting</i> De processen zijn gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst veranderbaar door Opdrachtgever.
2.4.	De Mobiliteitsportal voor Gebruikers en voor Beheerder wordt beheerd door Opdrachtnemer en is bereikbaar via internet.
2.5.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat de Mobiliteitsportal iedere Gebruiker online inzicht biedt in de gemaakte reizen per te kiezen periode (bijv. per dag, per week, per maand en per jaar), per wijze van openbaar vervoer, per reis, per vervoerder. De Gebruiker kan de overzichten exporteren. Naast informatie over de meest optimale abonnements- of kortingsvorm (indien per gebruiker toepasbaar) dan wel een ander reisproduct, ontvangt de Gebruiker een signaal van de Opdrachtnemer bij bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, een gemiste check-out, gebruik van een OV-fiets vanaf het aantal uur dat Leverancier kan bieden. Opdrachtnemer dient te garanderen dat de Mobiliteitsportal de Beheerder meer rechten biedt. De volgende informatie dient voor hen zichtbaar te zijn: • Informatie per Gebruiker (enkel voor gepersonaliseerde Mobiliteitskaarten); • Informatie/inzicht in geblokteerde en gewijzigde Mobiliteitskaarten; • Informatie over uitgegeven kaarten met datum uitgifte, datum activatie. • Totalen van gemaakte reizen over gekozen periodes, het gemaakte aantal kilometers per wijze van vervoer etc. De overzichten zijn te exporteren naar een bewerkbaar Excel-format.
2.6.	Indien in- of uitcheck gemist wordt, moet Gebruiker 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 minimaal gelijk aan de maxima die de Leverancier kan bieden. Bij technisch falen mag/moet de kaarthouder altijd actie kunnen ondernemen richting vervoerder. Hiervan is een vaste rapportage beschikbaar.
2.7.	Reizen dienen eenvoudig geassocieert te kunnen worden in de categorieën woon-werk of dienstreis (of per vergissing een privéreis).
2.8.	De Beheerder moet eenvoudig en snel wijzigingen van gegevens (adres, vervoersopties, klasse wissel trein etc.) kunnen doorvoeren.
2.9.	De servicedesk van de gemeente Zwolle moet eenvoudig Mobiliteitskaarten kunnen aanvragen, blokkeren en beëindigen.

THEMA 3. Implementatie en exit strategie

Eisen met betrekking tot Implementatie en exit strategie

# Eis	Omschrijving
3.1.	Opdrachtnemer werkt tijdens de Implementatiefase en exit fase flexibel samen met de Beheerder van de gemeente Zwolle en de huidige en toekomstige Opdrachtnemer.
3.2.	Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatiefase KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren) op samen met de contractmanager.
3.3.	Opdrachtnemer stelt een <u>concept</u> exit plan op en biedt dit ter acceptatie aan Opdrachtgever aan. Opdrachtgever moet het concept exit plan goedkeuren na de afronding van de implementatie. Onderdeel van het exit plan betreft het kosteloos overdragen van gegevens (reisgegevens en facturen). Het definitieve exit plan wordt samen met Opdrachtgever vastgesteld zes maanden voor afronding van de Overeenkomst.
3.4.	Bij afloop/tussentijdse beëindiging van de contractperiode zal Opdrachtnemer alle noodzakelijke activiteiten (waaronder eventuele inname van Mobiliteitskaarten) kosteloos verrichten.

THEMA 4. Accountmanagement, communicatie en front- en backoffice

Eisen met betrekking tot accountmanagement en communicatie

# Eis	Omschrijving
4.1.	Opdrachtnemer stelt een vaste accountmanager aan gedurende de looptijd van de Overeenkomst. <i>Toelichting</i> De accountmanager handelt proactief ten aanzien van problemen in de dienstverlening in afstemming met de Contractmanager en Beheerder en zorgt voor een effectieve communicatie met Opdrachtgever.
4.2.	Opdrachtnemer zorgt voor volwaardige vervanging bij afwezigheid accountmanager.
4.3.	Opdrachtnemer neemt (proactief) deel aan al het door Opdrachtgever georganiseerde overlegvormen die nodig worden geacht in het kader van de dienstverlening.
4.4.	Opdrachtnemer zorgt dat kosteloos, minimaal eenmaal per jaar, de voor de gemeente Zwolle meest optimale abonnements- of kortingsvorm en/of ander reisproduct per Gebruiker wordt aangeboden. Deze informatie is ook onderdeel van het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
4.5.	Opdrachtnemer onthoudt zich van externe communicatieactiviteiten, waarbij gebruik wordt gemaakt van de naam van Opdrachtgever, zonder toestemming van Opdrachtgever.
4.6.	Opdrachtnemer zorgt dat Opdrachtgever optimaal geïnformeerd wordt over relevante operationele, tactische en strategische aspecten van het product en de dienstverlening.

Eisen aan Front- en Backoffice

# Eis	Omschrijving
4.7.	Opdrachtnemer stelt een portaal beschikbaar voor Opdrachtgever en Gebruiker met een uptime (periode waarin het portaal naar behoren functioneert en dus bezocht kan worden) van 99,5%.
4.8.	Opdrachtnemer stelt een klantenservice beschikbaar die bereikbaar is per email en per telefoon (incl. antwoordapparaat) en wat bestaat uit een 1e, 2e en 3e lijns-support. <i>Toelichting</i> 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. <u>In specifieke gevallen, bijvoorbeeld als input van een derde partij nodig is voor de beantwoording,</u> kan dit worden verruimd naar binnen vijf (5) werkdagen; • 3e lijns-support indien de vraag van de medewerker afstemming vereist met de Opdrachtgever;
4.9.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat de klantenservice op werkdagen bereikbaar is van 08.00 uur tot 18.00 uur.
4.10.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat klantenservice communicatie in de Nederlandse taal plaatsvindt.

THEMA 5. Managementinformatie en -rapportage

Eisen met betrekking tot Managementinformatie en –rapportage

# Eis	Omschrijving
5.1.	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal de managementinformatie aan contractmanager. De inhoud van de managementinformatie wordt na gunning tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever afgestemd. Dit bevat onder andere informatie over CO2-uitstoot. <i>Toelichting</i> De CO2-rapportage dient te voldoen aan wettelijke vereisten (vorm en inhoud).
5.2.	Opdrachtnemer levert uiterlijk de 15e van elke maand aan contractmanager een overzicht van alle data waarop Opdrachtgever een fiscale controle kan uitvoeren aan. <i>Toelichting</i> De omvang van de steekproef en de wijze van controleren op aantal transacties of Gebruikers wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaalt. Wijzigingen in omvang of wijze van levering van de steekproef vallen binnen de opdrachtsom.
5.3.	Bewaartermijnen van data is conform wettelijke eisen, ook indien deze termijnen doorlopen na afloop van het contract. In verband met mogelijke fiscale aspecten wordt de data jaarlijks overgedragen aan Opdrachtgever op een in nadere afstemming te bepalen wijze.
5.4.	Opdrachtnemer dient de rapportages online in een beveiligde omgeving beschikbaar te stellen. Deze rapportages zijn te downloaden in een bewerkbaar format waaronder tenminste Excel.
5.5.	Opdrachtnemer dient in te stemmen dat eventuele toekomstige wensen en aanvragen inzake rapportages te allen tijde lopen via de contractmanager en Beheerder. Wijzigingen (in alle redelijkheid, niet alles moet kunnen) vallen binnen de opdrachtsom.

THEMA 6. Financiën

Eisen met betrekking tot Financiën

# Eis	Omschrijving
6.1.	Een specificatie van de factuur moet voor de Beheerder inzichtelijk zijn in de online omgeving. De specificatie dient geëxporteerd te kunnen worden naar Excel. Specificatie moet onder andere bevatten: • Kaarhouder • Reisgegevens • Vertreklocatie • Vertrekdatum • Aankomstlocatie • Aankomstdatum • Aantal gereisde kilometers • Kosten van de reis
6.2.	E-facturatie moet voldoen aan voorwaarden van de Opdrachtgever zoals beschreven in de (concept) Overeenkomst.
6.3.	Opdrachtnemer dient de E-factuur maandelijks digitaal te versturen, zie hiervoor de (concept) Overeenkomst.

THEMA 7. Borging wettelijke verplichtingen, regelgeving en informatiebeveiliging

Eisen met betrekking tot Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

# Eis	Omschrijving
7.1.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat voor registratie en verwerking van persoonsgegevens wordt voldaan aan de kaders gesteld in de AVG.
7.2.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen data zal worden afgestaan aan en/of ingezien kan worden door derden die geen directe relatie hebben met de dienstverlening, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. De processtappen in verwerking en gebruik van persoonsgegevens worden vastgelegd en kan jaarlijks gecontroleerd worden door Opdrachtgever.
7.3.	Opdrachtnemer dient te garanderen en te borgen dat de voorziening en de inrichting volledig voldoet aan de voor dit domein van toepassing zijnde wet- en regelgeving en werkt mee aan eventuele toekomstige borging van in dit verband van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
7.4.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat bij de verdeling van de taken en verantwoordelijkheden, de benodigde middelen en de rapportagelijnen zijn vastgelegd en vastgesteld, inclusief die bij uitwisseling van persoonsgegevens tussen organisaties, zodat ook bij doorgifte van persoonsgegevens de privacybelangen van de betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, zijn gewaarborgd.
7.5.	Opdrachtnemer heeft van eenieder, die persoonsgegevens verwerkt of een verwerking voorbereidt, een VOG. Opdrachtnemer heeft een overzicht beschikbaar van de medewerkers die over een VOG beschikken, Opdrachtgever kan hiernaar vragen indien gewenst.
7.6.	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer zorgvuldig omgaat met persoonsgegevens. <u>Persoonsgegevens kunnen en mogen binnen of buiten de EER worden verwerkt, wanneer er een adequaat beschermingsniveau is voor de verwerking van persoonsgegevens. Om dit te garanderen is het een vereiste dat gegevensverwerking plaatsvindt binnen de EU.</u>
7.7.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de concept verwerkingsovereenkomst van de gemeente Zwolle waar van toepassing; waar deze niet van toepassing is, wordt gewerkt met een gegevensuitwisselingsovereenkomst.
7.8.	Het delen van data in het kader van deze opdracht met mobiliteitsproviders is toegestaan is onder de voorwaarde dat dit alleen data betreft die strikt noodzakelijk is om deze dienst aan te bieden.

Eisen aan (informatie)beveiliging en privacybescherming

# Eis	Omschrijving
7.9.	Opdrachtnemer garandeert dat de maatregelen t.b.v. informatiebeveiliging en privacy toereikend zijn, en zijn geborgd in een PDCA-cyclus. Hierbij dienen actuele dreigingen en kwetsbaarheden te worden meegenomen.
7.10.	Opdrachtnemer dient in te stemmen dat Opdrachtgever het recht heeft om security audits en/of PEN-testen te (laten) uitvoeren. De kosten voor deze PEN-testen komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze audits of testen aan zijn kant goed en tijdig begeleid worden. <i>Toelichting</i> De audit/PENtesten wordt in overleg met Opdrachtnemer ingepland en de kosten zijn voor rekening Opdrachtgever. Ook kosten voor deze PEN-testen komen voor rekening van Opdrachtgever.
7.11.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat wat betreft communicatiebeveiliging het volgende: • alle data die getransporteerd wordt onder deze Overeenkomst moet via veilige methoden verstuurd worden (dat wil zeggen: met gangbare en actuele cryptografische technieken en sleutels); • e-mail dient niet gebruikt te worden voor het verzenden van gevoelige/bijzondere of grote hoeveelheden data. Tenzij de data in een afdoende versleutelde container is toegevoegd aan de bijlagen.
7.12.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat wat betreft doorgifte van data het volgende: • andere partijen dan onderdeel van deze Overeenkomst zullen geen data of toegang tot systemen te hebben met data van Opdrachtgever, tenzij hiertoe expliciet en schriftelijk toestemming is verkregen vanuit Opdrachtgever;
7.13.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat wat betreft 'beveiligingsincident management' ieder informatiebeveiligingsincident, datalek (incident gerelateerd aan persoonsgegevens), of vermoedelijk incident gerelateerd aan confidentialiteit, integriteit of beschikbaarheid zal direct zonder onnodige vertraging en altijd binnen 24 uur gemeld worden aan Opdrachtgever.
7.14.	Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen een jaar aan de volgende richtlijnen te voldoen: • NCSC richtlijnen voor webapplicaties; • NCSC richtlijnen voor mobiele applicaties; • verplichte open standaarden van het Forum Standaardisatie. Een succesvolle penetratietest of een relevante audit die aantoont dat deze standaarden effectief geïmplementeerd zijn, wordt gezien als voldoende bewijs voor naleving van deze eis.
7.15.	De voorzieningen van Opdrachtnemer dient minimaal weerbaar te zijn tegen de risico's zoals genoemd in de OWASP top 10.
7.16.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat wat betreft 'Systeem- & Web Applicatie Hardening' het volgende: • alle systemen dienen gehardened te worden volgens de aanbevelingen van de ontwikkelaar/fabrikant; • (web)applicaties en wijzigingen aan (web)applicaties dienen enkel ontwikkeld te worden door ontwikkelaars die afdoende training hebben gehad en in ieder geval bekend zijn met OWASP/CIS/NIST/NCSC web richtlijnen/Mobiele applicatie development richtlijnen.
7.17.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat de Mobiliteitsapp zoveel mogelijk is gebouwd volgens zero-trust methode.
7.18.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat de Mobiliteitsapp wordt geprogrammeerd en beveiligd volgens Industry Best Practices. Bovendien dienen kwetsbaarheden met een

	CVSS-score 'critical' binnen een week te worden verholpen en kwetsbaarheden met een CVSS-score 'high' binnen twee weken te worden verholpen.
7.19.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat de Mobiliteitsapp uitsluitend vraagt naar noodzakelijke machtigingen, zoals bijvoorbeeld locatiegegevens.
7.20.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat vertrouwelijke informatie in het cachegeheugen op basis van een risicoafweging per gegeven tot een minimum is beperkt. Dit geldt zowel binnen als buiten de Mobiliteitsapp.
7.21.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat logging voor debugging vóór in productie is uitgeschakeld en de logbestanden zijn verwijderd. Wanneer statistische logging over het gebruik van de Mobiliteitsapp plaatsvindt, dan bevat deze géén persoonlijke gegevens.
7.22.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat de Mobiliteitsapp is ontwikkeld vanuit het principe 'Software Secure Development'.
7.23.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat de Mobiliteitsapp bij elke verzameling van persoonsgegevens vrijelijk en ondubbelzinnig toestemming vraagt aan betrokkene, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, om de gegevens te mogen verwerken, waarbij standaard zo min mogelijk persoonsgegevens worden verwerkt.
7.24.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat de betrokkene, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, wordt geïnformeerd betreffende welke verwerking (van de persoonsgegevens) plaatsvindt.
7.25.	Opdrachtnemer heeft een proces ingericht, waarbinnen een analyse wordt gemaakt en het aantoonbaar is dat het verzamelen van de persoonsgegevens rechtmatig en noodzakelijk is en het ontwerp getoetst wordt aan het uitgangspunt dataminimalisatie, de juiste wijze van opslag en het hanteren van de bewaartermijn.