

Bijlage A Programma van Eisen

1.1 Eisen ten aanzien van communicatie	
Eis 1.1.1	Opdrachtnemer biedt een informatieplatform aan waarnaar Opdrachtgever kan verwijzen. Op dit platform staan de volgende gegevens in ieder geval vermeld: • Noodzakelijke actuele informatie voor het gebruik van de dienstverlening • Lijst met Frequently Asked Questions • Link naar het declaratiedashboard De informatie wordt zowel in het Nederlands als in het Engels aangeboden.
1.2 Eisen ten aanzien van financiën	
Eis 1.2.1	Opdrachtnemer verstuurt maandelijks achteraf een digitale factuur voor de maandelijkse Dienstverleningsfee en de Vervoerskosten (aantoonbaar gebaseerd op de door de OV dienstverleners in rekening gebrachte kosten). Hierin is onder andere opgenomen: • Contract-id; • Kostenplaats (zie verder ook de Overeenkomst); • De periode waar de kosten betrekking op hebben; • Een uitsplitsing op totaalniveau van de kosten per vervoersmiddel zowel ex- als inclusief BTW. Let op! De factuur bevat geen persoons- of privacygevoelige informatie.
Eis 1.2.2	Daarnaast stuurt Opdrachtnemer maandelijks een separate specificatie om de juistheid van de factuur te kunnen controleren. Naast de standaard informatie, die vermeld staat op de specificatie van de factuur, is hierop – van het woon-werkverkeer en de binnenlandse dienstreizen – ook terug te vinden: • Welke kosten er per kostencategorie zijn gemaakt, op zowel medewerkersniveau (geanonimiseerd) als op totaalniveau; • Het personeelsnummer van medewerkers; • In welke klasse medewerkers hebben gereisd in de trein; • De kostenplaats van de afdeling waar medewerkers werkzaam zijn. • Welke kosten zien op privéritten van de medewerker – en dus worden verrekend met het salaris van hem / haar - en welke zien op zakelijke ritten (voor rekening van de provincie).
1.3 Algemene gebruikseisen	
Eis 1.3.1	Opdrachtnemer levert provincie-medewerkers een mobiliteitsoplossing welke ongeacht de concessie/concessiehouder toegang geeft tot gebruik van het Openbaar vervoer.
Eis 1.3.2	Opdrachtnemer dient te garanderen dat het onderhoud (d.w.z. werkzaamheden met downtime) aan de voorzieningen (leveranciersportaal en helpdesk) wordt uitgevoerd buiten kantoortijden.
Eis 1.3.3	Opdrachtnemer levert alle provincie-medewerkers (intern in dienst bij provincie o.b.v. een contract voor bepaalde of onbepaalde tijd) een Mobiliteitskaart die 24/7 te gebruiken is en die: • Toegang geeft tot gebruik van Openbaar Vervoer: trein, bus, tram, metro, ov-vervoer over water, (elektrische) ov-fiets (huur);

	• De mogelijkheid biedt dat het gebruik van Openbaar Vervoer (o.b.v. classificatie en/of type vervoer) door werkgever of door werknemer worden betaald; • Landelijke dekking geeft in Nederland; • Bruikbaar is gedurende de looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele optie jaren.
Eis 1.3.4 Mobiliteitsapp	Opdrachtnemer levert alle provincie-medewerkers (intern in dienst bij provincie o.b.v. een contract voor bepaalde of onbepaalde tijd) een Mobiliteitsapp die 24/7 is te gebruiken, die: • De mogelijkheid biedt de gemaakte reizen met het Openbaar vervoer met gebruik van de Mobiliteitskaart te classificeren; • De mogelijkheid biedt de gemaakte reizen met het eigen vervoer te registreren t.b.v. de kilometervergoeding vanuit de werkgever waarbij onderscheid kan worden gemaakt tussen verschillende vervoersvormen (in ieder geval auto, fiets, lopen, bus, tram, metro) en conform nu geldende en gedurende de looptijd van de Overeenkomst geldende CO2-wetgeving; • De mogelijkheid biedt om reizen naar meerdere werklocaties van Opdrachtgever op te geven; • De mogelijkheid biedt thuiswerkdagen te registreren; • De mogelijkheid biedt dat medewerkers zelfstandig de kaart- en reisgegevens van de Mobiliteitskaart kunnen beheren; • De mogelijkheid biedt voor provincie om de door de provincie-medewerker gemaakte reiskosten te vergoeden op voorwaarde dat zij al hun reizen hebben geclassificeerd (woon-werkreis; dienstreis) en de mogelijkheid biedt om afhankelijk van het type reis een goedkeuringsworkflow in te richten (de precieze inrichting daarvan wordt afgestemd tijdens de contractfase met Opdrachtnemer); • De mogelijkheid biedt om onderscheid in de gemaakte kosten te maken conform verwerking bij provincie (belast en onbelast, looncomponentkoppeling); • De mogelijkheid biedt om verschillende kilometervergoedingen toe te kennen o.b.v. type reis (woon-werk; dienstreis) en/of provincie-werklocatie., en – indien de kilometervergoeding hoger is dan fiscaal vrijgesteld – een deels belaste en deels onbelaste vergoeding te verwerken voor dezelfde reis. Dit betekent nadrukkelijk ook dat het mogelijk is voor medewerkers om meerdere vervoerssoorten in één rit (bijvoorbeeld eerst met fiets naar station en verder met het OV) vergoed te krijgen; • De mogelijkheid biedt voor provincie om een kilometervergoeding boven het fiscaal maximum gedeeltelijk belast en onbelast te kunnen verwerken via de reguliere salarisbetalingen; • Toegang geeft tot het faciliteren van een klassewissel in te voeren door de betreffende medewerker, in geval van treinreizen (indien een medewerker incidenteel 1^e klasse i.p.v. 2^e klasse wil reizen); • Door besturingssysteem iOS en Android wordt ondersteund; • In de Nederlandse en Engelse taal beschikbaar is.
Eis 1.3.5 Declaraties	Opdrachtnemer biedt medewerkers van Opdrachtgever de mogelijkheid om kosten die met de reis samenhangen, zoals

	parkeergelden, eenvoudig te declareren. Het gaat hier om kosten die niet via de dienstverlener gemaakt worden maar wel in samenhang voorkomen.
Eis 1.3.6 Verschillende groepen medewerkers incl. bijbehorende reisvoorwaarden	De Mobiliteitskaart en app van Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid verschillende groepen medewerkers incl. bijbehorende (verschillende) reisvoorwaarden te onderscheiden.
Eis 1.3.7 Aflevering kaart	Opdrachtnemer levert persoonlijke Mobiliteitskaart(en) op het Provinciehuis of op verzoek van Opdrachtgever, en met inachtneming van privacy wetgeving, op het huisadres van de medewerker. Uit de begeleidende communicatie (o.a. korte gebruikershandleiding van de Mobiliteitskaart en -app) dient te blijken dat dit namens provincie wordt aangeboden. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat nieuwe medewerkers in staat worden gesteld om op de eerste werkdag met de kaart te reizen, mits de mobiliteitskaart tijdig is aangevraagd.
Eis 1.3.8 Helpdesk/Service desk	Opdrachtnemer dient ten behoeve van gebruikersondersteuning tenminste op maandag t/m vrijdag tijdens kantooruren (tussen 08:00 en 18:00) telefonisch bereikbaar te zijn met Nederlandstalige helpdesk. Bij een grote storing, bijv. wanneer medewerkers niet kunnen reizen met de Mobiliteitskaart, wordt provincie geïnformeerd en op de hoogte gehouden van de voortgang.
1.4 Algemene organisatie-eisen	
Eis 1.4.1 Vervoerscontracten	Alleen zakelijke Vervoerskosten dienen daarbij door Opdrachtnemer één op één doorgerekend te worden aan provincie. Vervoerskosten t.b.v. een privéreis dienen door Opdrachtnemer te worden gerapporteerd aan de Opdrachtgever.
Eis 1.4.2 Optimaliseren vervoerskosten	Opdrachtnemer moet borgen dat voor provincie de meest gunstige Vervoerskosten gelden en komt minimaal twee keer per jaar of vaker op initiatief van Opdrachtgever danwel Opdrachtnemer met voorstellen voor optimalisatie van Vervoerskosten. Bijvoorbeeld als blijkt dat op basis van het reisgedrag een abonnementsvorm gunstiger is dan afrekening per reis.
Eis 1.4.3 Verlies, diefstal, beëindiging kaart	Opdrachtnemer garandeert bij verlies en diefstal terstond of bij het beëindigen van het dienstverband dat de Mobiliteitskaart wordt geblokkeerd/niet langer bruikbaar is voor de betreffende medewerker (binnen 24 uur na melding van verlies of diefstal). Zodra 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 Opdrachtnemer.
Eis 1.4.5 Managementrapportage	Opdrachtnemer levert kosteloos één keer per kwartaal de standaard managementrapportage minimaal in Excel aan. Voorwaarde is dat deze -aansluit op provincierapportages en dashboards (in PowerBI). Uit deze standaard management rapportage moeten minstens de volgende conclusies kunnen worden getrokken over het reisgedrag van onze medewerkers: kosten, afwijkingen en de verplichting om onze CO2-uitstoot te registreren. Daarnaast wil provincie terugzien op personeelsnummer niveau: • reizen met classificatie (alleen zakelijk/woon-werk) • type reis, • kosten, • CO2-uitstoot, • datum, • tijdstip.

Eis 1.4.6 Implementatie en exit bij afloop overeenkomst	Opdrachtnemer verricht bij afloop van de Overeenkomst kosteloos alle noodzakelijke activiteiten (waaronder eventuele inname of volledige blokkade van de Mobiliteitskaarten) voor een goede afronding/transitie naar een eventuele andere opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat na beëindiging van de Overeenkomst, geen gebruik meer kan worden gemaakt van de Mobiliteitskaart en de -app waardoor er geen sprake meer zal zijn van kosten die door Opdrachtnemer bij provincie en de medewerkers in rekening worden gebracht.
Eis 1.4.7	Opdrachtgever sluit één overeenkomst af.
1.5 Eisen ten aanzien van processen en systemen SS Ons (die de salarisadministratie en ICT verzorgt voor de provincie en omliggende gemeenten) heeft in dit kader onderstaande eisen opgesteld	
Eis 1.5.1	<i>Eigenaarschap en bescherming van brondata</i> SSC ONS is en blijft bronhouder van de personele stamgegevens. Deze gegevens mogen niet worden gewijzigd door of namens de opdrachtnemer. Verwerking mag uitsluitend plaatsvinden op basis van de meest actuele, centraal aangeleverde en gecontroleerde gegevens vanuit SSC ONS. Databronnen en overdrachtsmomenten worden vooraf vastgelegd.
Eis 1.5.2	<i>Beheer last en operationele belasting</i> De inzet van deze oplossing mag niet leiden tot een structurele toename van de beheerlast binnen SSC ONS. Hieronder vallen functioneel beheer, validatie van mutaties, afhandeling van incidenten en gebruikersbegeleiding. De opdrachtnemer draagt hierin de volledige uitvoerende en ondersteunende verantwoordelijkheid. SSC ONS behoudt regie zonder uitvoerende last.
Eis 1.5.3	<i>Wet- en regelgeving rond gegevensverwerking</i> Alle uitwisseling van gegevens tussen opdrachtnemer en SSC ONS – inclusief stamgegevens, mutaties en rapportages – moet aantoonbaar voldoen aan relevante wet- en regelgeving. Dit betreft onder meer de AVG, BIO, fiscale vereisten en verplichtingen vanuit CO ₂ -wetgeving. Documentatie en compliance moeten op verzoek inzichtelijk zijn.
Eis 1.5.4	<i>Verwerking van fiscale ruimte</i> Opdrachtnemer berekent en levert per medewerker (bij wie het van toepassing is) het bedrag aan beschikbare fiscale ruimte aan, gekoppeld aan een vooraf overeengekomen salariscode. Deze gegevens worden zodanig aangeleverd dat fiscale uitruil automatisch en correct verwerkt kan worden via het salarissysteem
1.6 Eisen ten aanzien van privacy	
Eventuele vragen hierover kunnen volgen tijdens een verdiepend marktconsultatie gesprek.	