

Bijlage 1 - Programma van eisen MaaS-platform

Eisen 1. Juridisch	
Eis 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.
Eis 1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.3	De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 1.4	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door de aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De aanbestedende dienst behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.5	Opdrachtnemer brengt de aanbestedende dienst, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 1.6	De door Opdrachtnemer bij inschrijving opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria maken automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.
Eis 1.7	Opdrachtnemer garandeert dat het geheel van de dienstverlening c.q. ingerichte en werkende processen en systemen uiterlijk 1 juli 2025 gereed is en in gebruik genomen kan worden.

Eisen 2 Functionele eisen	
Eis 2.1	Opdrachtnemer garandeert dat het MaaS-platform minimaal bestaat uit een mobiliteitsapp en een mobiliteitsportal (incl HR-beheerportal).
Eis 2.2	Opdrachtnemer garandeert dat het aangeboden MaaS-platform een uptime van ten minste 98% heeft. Indien over een periode van 12 maanden blijkt dat deze uptime niet gehaald wordt, stelt Opdrachtnemer binnen 7 dagen een verbetervoorstel op.
Eis 2.3	Opdrachtnemer levert alle medewerkers van Opdrachtgever een MaaS-platform dat 24/7 is te gebruiken, landelijke dekking geeft, en: • In het Nederlandse beschikbaar is. • De mogelijkheid biedt voor het toekennen van een medewerkersprofiel geënt op de regelingen waar de medewerker recht op heeft.

	• De mogelijkheid biedt de binnenlandse (Nederland) OV-reizen te registreren en betalen. Hieronder valt in ieder geval: trein, tram, bus, metro, OV-fiets. Deze lijst is niet limitatief. • De mogelijkheid biedt de gemaakte reizen met het Openbaar vervoer te classificeren in woon-werk en dienstreizen. • De mogelijkheid biedt, waar mogelijk, parkeerkosten, tol- en veergelden te registreren en middels de app te betalen. • 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 dieselauto, benzineauto, hybride auto, elektrische auto, fiets, wandelen, ov, carpool) en conform de nu en gedurende de looptijd van de Overeenkomst geldende wetgeving (rapportageverplichting werkgebonden personenmobiliteit). • De mogelijkheid biedt de gemaakte reizen met een leaseauto te registreren. • De mogelijkheid biedt om reizen naar meerdere locaties op 1 dag op te geven. • De mogelijkheid biedt om voor 1 reis verschillende vervoersvormen op te geven. • De mogelijkheid biedt thuiswerkdagen te registreren t.b.v. vergoeding vanuit de werkgever. • De mogelijkheid biedt een maaltijdvergoeding te registreren t.b.v. vergoeding vanuit de werkgever. • De mogelijkheid biedt om met terugwerkende kracht invoeringen te registreren tot maximaal 3 maanden terug. • De mogelijkheid biedt een toelichting te geven op een gemaakte reis/declaratie via een vast keuzemenu en/of via een vrij opmerkingenveld. • De mogelijkheid biedt om medewerkers periodiek, o.b.v. voorkeur van Opdrachtgever, reminders te sturen voor o.a. incomplete registraties/declaraties. • Zowel door besturingssysteem iOS en Android wordt ondersteund.
Eis 2.4	Het MaaS-platform moet de mogelijkheid bieden om automatisch kilometers te kunnen berekenen op basis van adres en vervoersmiddel (bijvoorbeeld Google Maps, TomTom, alternatieve methoden).
Eis 2.5	Het MaaS-platform biedt de mogelijkheid om eerder geregistreerde thuiswerkdagen en reisbewegingen te kunnen kopiëren of via een template/default invoersystematiek deze snel en eenvoudig aan te kunnen vullen met zo min mogelijk kliks.
Eis 2.6	Het MaaS-platform biedt de mogelijkheid om voor elke medewerker eigen standaard vervoersmiddel(en) in te voeren die vervolgens te selecteren zijn binnen alle eigen mobiliteitsregistraties.
Eis 2.7	Het MaaS-platform moet Opdrachtgever een overzicht kunnen bieden van in- of uitcheck gemist op medewerkersniveau.
Eis 2.8	Opdrachtnemer garandeert dat het MaaS-platform 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 deze overzichten zelf exporteren naar een CSV- of Excel-bestand.
Eis 2.9	Beheerders van Opdrachtgever moeten een gebruikersprofiel in het MaaS-platform kunnen aanvragen, aanpassen, blokkeren en beëindigen.
Eis 2.10	Opdrachtnemer garandeert bij berichtgeving van verlies en diefstal van het device waarop de mobiliteitsapp beschikbaar is terstond of bij het beëindigen van het

	dienstverband dat de mobiliteitsapp wordt geblokkeerd en niet langer bruikbaar is voor de betreffende medewerker (binnen 24 uur na melding van verlies, diefstal of datum van uitdiensttreding).
Eis 2.11	Opdrachtnemer dient te garanderen dat het MaaS-platform de beheerders van Opdrachtgever meer rechten biedt. De volgende informatie dient voor hen zichtbaar te zijn: • Informatie per Gebruiker; • Informatie/inzicht in geblokkeerde en gewijzigde accounts; • 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.

Eisen 3 ICT en Security	
Eis 3.1	- Opdrachtnemer garandeert vertrouwelijk en integer om te gaan met persoons- en bedrijf kritische gegevens - Opdrachtgever conformeert zich aan 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
Eis 3.2	Het MaaS-platform werkt minimaal op de actuele versies van de webbrowsers Edge en Chrome en Safari, zonder installatie van extra plug-ins of software, op actuele versies van Windows, IOS, en Android en wordt actief bijgehouden om nieuwe browserontwikkelingen te ondersteunen.
Eis 3.3	Natuurlijke personen loggen uitsluitend in via Single-sign-on van opdrachtgever op basis van Microsoft EntraID. EntraID ondersteunt de volgende providers: OAuth 2.0, OpenID connect en SAML 2.0. Geautoriseerde gebruikers worden bij hun eerste inlog bekend gemaakt in het systeem. Voor nieuwe medewerkers zijn dan ook geen handmatige acties noodzakelijk. Dit geldt zowel voor de portal, HR beheerportal als de app.
Eis 3.4	Opdrachtnemer realiseert een actieve koppeling *) met AFAS Get- en AFAS UpdateConnectoren (REST/JSON) waardoor er voor medewerkers en HR beheerders een zo laag mogelijke administratieve last is. De geboden koppeling zorgt ervoor dat eindgebruikers op een eenduidige enkelvoudige plek hun mutaties doorgeven en bevestigen, zonder dubbele administratie. Managers en salarisadministratie accorderen in AFAS. Kilometervergoeding, thuiswerkvergoeding etc. aan medewerkers vindt plaats via de salarisadministratie in AFAS. Uitbetalingen mobiliteit vindt plaats via de financiële administratie in AFAS. Opdrachtnemer draagt zorg voor de inrichting, hosting, en beheer van een actieve)* API koppeling met een AFAS GetConnector en AFAS UpdateConnector (REST/JSON) voor het uitwisselen van nader te bepalen informatie *) De AFAS connectoren zijn reactief. Daarom wordt een actieve koppeling aan de kant van opdrachtnemer vereist.

Eis 3.5	Opdrachtnemer voorziet naast het koppelen met de AFAS productieomgeving ook in een koppeling met de AFAS testomgeving. Bij aanpassingen aan de koppeling met AFAS wordt eerst getest of deze akkoord zijn op de AFAS testomgeving van opdrachtgever.
Eis 3.6	Opdrachtnemer beschikt over bewezen koppelingen tussen het MaaS-platform en HR systemen zoals AFAS incl. Payroll, en deze ervaring wordt toegepast t.b.v. de beoogde Overeenkomst. Opdrachtgever maakt hiervoor gebruik van API-koppelingen voor overdracht van gegevens. Data vanuit het MaaS-platform wordt op dusdanige wijze aangeleverd dat hiervoor geen manuele interventie vanuit Opdrachtgever noodzakelijk is. Gegevens naar AFAS worden gepubliceerd op maandbasis.
Eis 3.7	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over onderhoud. Indien er storingen zijn, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover zo snel als redelijkerwijs mogelijk informeren. Onderhoud wordt drie werkdagen van te voren gemeld aan Opdrachtgever zodat de overlast voor Opdrachtgever wordt geminimaliseerd.
Eis 3.8	Opdrachtnemer dient te garanderen dat het onderhoud (d.w.z. werkzaamheden met downtime) aan de voorzieningen (leveranciersportaal en helpdesk) niet wordt uitgevoerd tussen 06:00 uur en 20:00 uur van maandag t/m vrijdag. Opdrachtgever wordt tijdig geïnformeerd.
Eis 3.9	Bij storingen of verminderde beschikbaarheid van een dienst rapporteert Opdrachtnemer schriftelijk over de reden en maatregelen.
Eis 3.10	Opdrachtnemer voert maandelijks via sslabs.com een controle op de configuratie van de webserver. Er dient tenminste een A beoordeling te worden gehaald. Mocht de A-beoordeling niet worden behaald dan zorgt de Opdrachtgever ervoor dat dat binnen een maand wel het geval is.
Eis 3.11	Opdrachtnemer draagt zorg voor een online portal die is afgeschermd voor onbevoegden. Een medewerker van Opdrachtgever kan pas een wijziging doorvoeren nadat hij bij Opdrachtgever is ingelogd.
Eis 3.12	De management interface dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst altijd beschikbaar te zijn.
Eis 3.13	Het MaaS-platform voor gebruikers en voor beheerders wordt beheerd door opdrachtnemer en is bereikbaar via internet.

Eisen 4 Facturatie eisen

Eis 4.1	Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke vereisten.
Eis 4.2	De factuur bevat minimaal de volgende gegevens van Opdrachtnemer: - Bedrijfsnaam - Adres - Telefoonnummer - KvK-nummer - Btw-nummer - IBAN rekeningnummer - Debiteurnummer

Eis 4.3	De factuur bevat minimaal de volgende verdere gegevens: - Organisatienaam en adres van Opdrachtgever; - Contactpersoon van Opdrachtgever; - Intern referentienummer; - Factuurdatum; - Factuurnummer; - Periode waar de factuur betrekking op heeft; - Totaal factuurbedrag exclusief btw; - Btw percentage; - Btw-bedrag factuur; - Totaal factuurbedrag inclusief btw.
Eis 4.4	Facturen worden uitsluitend digitaal in pdf-formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl .
Eis 4.5	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 4.6	De licentiekosten voor het gebruik van het MaaS-platform worden achteraf per maand gefactureerd middels een verzamelfactuur.
Eis 4.7	Alle mobiliteits kosten o.a. vervoers- tol- en parkeerkosten worden één op één doorbelast aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer hanteert geen transactiekosten.
Eis 4.8	De factuur wordt pas in behandeling genomen als deze voldoet aan de in het programma van eisen genoemde voorwaarden. Indien een factuur hieraan niet voldoet, dan wordt de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.
Eis 4.9	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: • Kaarthouder • Personeelsnummer • Afdeling • Reis/declaratiegegevens • Soort kosten (OV, ov-fiets, parkeer, tol, veer) • Type van de reis (trein, bus, etc) • Klasse • Aard van de reis (dienstreis, woon-werkverkeer) • Vertreklocatie • Vertrekdatum • Aankomstlocatie • Aankomstdatum • Aantal gereisde kilometers • Kosten van de reis Indien mogelijk ook: • Vertrek- en aankomsttijd
Eisen 5. Communicatie	
Eis 5.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de aanbestedende dienst vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 5.2	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.

Eis 5.3	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.
Eis 5.4	Opdrachtnemer dient ten behoeve van gebruikersondersteuning tenminste op maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur tot 18:00 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.
Eis 5.5	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.
Eis 5.6	Opdrachtnemer accepteert alleen aanvragen die worden geplaatst door de door Opdrachtgever geautoriseerde functionarissen. Een lijst met geautoriseerde functionarissen ontvangt Opdrachtnemer bij de start van de overeenkomst.
Eis 5.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatiemiddelen die medewerkers van Opdrachtgever nodig hebben om met het MaaS-platform te kunnen werken.
Eis 5.8	Opdrachtnemer legt de communicatie naar medewerkers voor aan Opdrachtgever. Communicatie bevat de huisstijl van Opdrachtgever.

Eisen 6. Implementatie en exit strategie	
Eis 6.1	Opdrachtgever wenst als service levels gedurende de uitvoering van Raamovereenkomst de Key Performance Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in Bijlage 4 – KPI's te hanteren. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze KPI's op het moment dat zij haar Inschrijving doet.
Eis 6.2	Opdrachtnemer stelt een vaste accountmanager aan gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De accountmanager handelt proactief ten aanzien van problemen in de dienstverlening in afstemming met de Opdrachtgever en zorgt voor een effectieve communicatie met Opdrachtgever (zie ook bijlage 4 – KPI's)
Eis 6.3	Opdrachtnemer zorgt dat kosteloos, minimaal iedere 3 maanden, de voor Opdrachtgever meest optimale abonnements- of kortingsvorm en/of ander reisproduct per Gebruiker wordt voorgesteld. Deze informatie is ook onderdeel van het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer (zie ook bijlage 4 – KPI's).
Eis 6.4	Opdrachtnemer zorgt voor volwaardige vervanging bij afwezigheid van de accountmanager.
Eis 6.5	Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer een concept exit plan na de afronding van de implementatie op te stellen. 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.
Eis 6.6	Bij afloop/tussentijdse beëindiging van de contractperiode zal Opdrachtnemer alle noodzakelijke activiteiten kosteloos verrichten.
Eis 6.7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat na beëindiging van de Overeenkomst, geen gebruik meer kan worden gemaakt van het MaaS-platform waardoor er geen sprake meer zal zijn van kosten die door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
Eis 6.8	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal de managementinformatie aan Opdrachtgever. De inhoud van de managementinformatie wordt na gunning tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever afgestemd. Te denken valt aan: CO2-uitstoot, aantal gereden kilometers, type vervoer, woon-werk reis of dienstreis, het door medewerker opgegeven reisdoel (in geval van een dienstreis), in-uitchecken gemist, spend per soort vervoer, data voor fiscale toetsing gereisde km etc.
Eis 6.9	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.