

Bijlage D programma van Eisen

algemene eisen	
•	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon ter beschikking die direct bereikbaar is door opdrachtgever
•	De voertaal van deze opdracht tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is ten aller tijde in het Nederlands
•	Opdrachtnemer is ten minste op werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar voor opdrachtgever
•	Opdrachtnemer levert binnen 5 werkdagen na aanvraag een pas aan op een door opdrachtgever verzochte locatie. Dit kan het woonadres van een kandidaat zijn, het Gemeentehuis van Capelle aan den IJssel, de Gemeentewerf van de gemeente Capelle aan den IJssel, het gemeentehuis van Krimpen aan den IJssel, het gemeentehuis van Zuidplas, de gemeentewerven van de gemeente Zuidplas of het Werkplein van de GR.
•	Geleverde reispassen dienen door de postverwerking van de locaties duidelijk herleidbaar en verwerkbaar te zijn naar de juiste persoon binnen de organisatie.
•	Facturatie geschiedt ten aller tijden maandelijks achteraf
•	Producten worden ten aller tijden binnen 2 maanden gefactureerd
•	Opdrachtnemer stuurt per gemeente een aparte factuur. Dat wil zeggen, Afgenomen producten/ gemaakte kosten worden gegroepeerd per woonplaats van de deelnemers en per gemeente gefactureerd
•	Per factuur is een factuurspecificatie aanwezig met elke individuele artikel apart opgenomen
•	Elke factuur heeft een sub totaal voor reiskosten en leverancierskosten apart ter behoeve van de vaststelling van de SROI verplichting
•	Kosten, van welke aard dan ook, welke niet specifiek genoemd zijn bij de inschrijving op deze aanbesteding, zijn pas verhaalbaar op opdrachtgever na specifieke schriftelijke toezegging van de budgetverantwoordelijke / tekenbevoegde van opdrachtgever
•	Facturatie geschiedt ten aller tijde aan de GR IJsselgemeenten. Er kan in geen geval sprake zijn van facturatie aan gebruikers van de pas direct.
Functionele eisen	
•	Zowel persoonlijke als anonieme reispassen kunnen worden geleverd
•	alle mogelijke en bestaande reisproducten dienen op de aangeboden passen te leveren zijn
	Opdrachtnemer heeft een digitaal platform ter beschikking met ten minste de volgende rollen / mogelijkheden;
•	A) Gebruiker inzicht in ten minste het eigen reisgedrag met details over actieve reisproducten, tegoeden, de reis, de reistijd, de kosten op zowel ritniveau als week/maand niveau en in/uit checkmomenten. Daarbij de mogelijkheid om, wanneer van toepassing, tegoed op de eigen reispas te storten. Deze portal is ook via een mobiele app te bereiken.
•	B) Casemanager inzicht in het reisgedrag van alle toegewezen passen/gebruikers, op zowel (te filteren) groepsniveau als individueel niveau, inzicht in ten minste het reisgedrag met details over de gemaakte reis, de reistijd, het reismoment, de kosten op zowel ritniveau als week/maand niveau en in/uitcheckmomenten.
•	C) Uitgifte abonnement / tegoed gerechtigd om reisproducten en tegoeden op passen te zetten, te wijzigen en te annuleren op elk gewenst moment. Wijzigingen dienen direct door te voeren te zijn. Dit is de enigste rol die aan opdrachtgever factureerbare producten kan bestellen.

•	D) Manager een dashboard dat inzicht geeft in kosten, afgenomen producten, gebruik van producten en andere relevante informatie die belangrijk is om te kunnen sturen op de opgaves van de afdeling en welke deze date in een rapportage uit kan draaien. Dit dashboard (en rapportages) bevat filters die door opdrachtgever in/vast te stellen zijn. Deze rapportages bevatten geen persoonsgegevens of op enige wijze herleidbare informatie die in strijd is met de AVG
•	De rollen B, C en D zijn los van elkaar aan en uit te zetten per gebruiker van het platform.
•	er is geen limiet aan het aantal accounts wat opdrachtgever kan krijgen of het aantal rollen.
•	Reisproducten en tegoeden kunnen per direct gestart en gestopt worden door een account van opdrachtgever met de juiste toegewezen rol.
•	Tegoeden op een reispas dienen bij beëindiging ten alle tijden teruggestort of verrekend te worden aan de opdrachtgever
•	Een opstarting of opzegging dient eenvoudig en zonder opgaaf van reden te kunnen worden gedaan
•	Passen zonder een door opdrachtgever verstrekt reisproduct of tegoed moeten kosteloos uit het platform voor opdrachtgever gehaald kunnen worden
Technische eisen	
•	Voldoet aan alle geëiste privacy en beveiligingseisen en is ISO 9001 en 27001 gecertificeerd.
•	Opdrachtnemer kan ten minste 500 passen tegelijk in omloop hebben voor opdrachtgever zonder enig verlies van kwaliteit in de dienstverlening
KPI's	
•	Eventuele kostenbesparing in opvolgende jaren worden nader vastgesteld
SLA's	
	Een kwartaalrapportage met de volgende punten;
•	Aantal klachten per kwartaal (gegrond en ongegrond)
•	Aantal uitgegeven nieuwe passen per kwartaal
•	Aantal uitgegeven passen totaal
•	Aantal abonnementen/producten gespecificeerd per kwartaal
•	Bedrag reisbeweging per kwartaal
•	Inzicht in vergeten check outs
•	Status bestelde producten
•	Totaal gefactureerd YTD en afgelopen kwartaal
•	Rapportage over de uitgave tov het beschikbaar budget en een voorspelling voor de rest van het jaar
•	Rapportages worden aangeleverd met gegevens voor de hele GR en per gemeente uitgesplitst
Overige eisen	
•	De overgang naar OV-pay dan wel uitfasering van de OV chipkaart komt volledig voor rekening en verantwoording van opdrachtnemer
•	De overgang dan wel uitfasering zal geen onderbreking in de dienstverlening of het gebruik van reisproducten hebben
•	Elke stap richting OV-pay dient overlegd te worden met opdrachtgever en onderbouwt te worden met een plan van aanpak
•	Vervanging van verloren passen dient in alle opzichten gezien te worden als het leveren van een nieuwe pas. Er kan geen sprake zijn van extra kosten of levertijd tov een nieuwe pas. Eventuele reisproducten worden bij aanvraag direct overgezet op de nieuwe pas.
•	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor gemaakte reiskosten die gemaakt zijn na stopzetting van een reisproduct door de bevoegde persoon van de opdrachtgever.

•	Kosten waar opdrachtgever opdrachtnemer verantwoordelijk stelt kunnen in geen geval verhaald worden op de gebruiker van de pas
•	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor gemaakte reiskosten die gemaakt zijn na stopzetting van een reisproduct door de bevoegde persoon van de opdrachtgever.
•	Er worden door opdrachtnemer (tijdelijke) passen op door opdrachtgever aangewezen locaties op voorraad gelegd die per direct gebruikt kunnen worden.
•	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat een reisproduct alleen gebruikt kan worden zoals door opdrachtgever bedoelt en draagt de kosten indien dit niet gebeurt
•	Opdrachtnemer informeert pro actief opdrachtgever als wordt geconstateerd dat een reisproduct of reistegoed gebruikt wordt op een manier die niet toegestaan of wenselijk is voor opdrachtgever