

Bijlage B
Programma van Eisen

Reisproducten ov

1 Algemene eisen Reisproduct

Eis nr.	Beschrijving
1.1	Opdrachtnemer moet op aanvraag in staat zijn zowel digitale Reisproducten, als ook fysieke Reisproducten in wisselende aantallen te kunnen leveren aan Opdrachtgever.
1.2	Het Reisproduct, dient bij alle onderscheiden en verschillende vervoerders binnen het openbaar vervoer in Nederland te gebruiken zijn.
1.3	Opdrachtnemer dient het Reisproduct inclusief alle hulpmiddelen, welke eventueel benodigd zijn voor optimaal gebruik en bijkomende dienstverlening, te kunnen leveren.
1.4	De uit te voeren leveringen en werkzaamheden dienen minimaal te voldoen aan de geldende wettelijke regelgeving. Indien deze regelgeving gedurende de looptijd van Raamovereenkomst wijzigt, dient de Opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met het Opdrachtgever passende maatregelen te treffen en, indien Opdrachtgever hierom verzoekt, met een passend gelijksoortig aanbod te komen.
1.5	Opdrachtnemer levert Opdrachtgever een Reisproduct welke ongeacht de concessie/concessiehouder toegang geeft tot het gebruik van: <ul style="list-style-type: none"> • Trein; • Bus; • Tram; • Metro; • Ov-vervoer over water.
1.6	Het Reisproduct is 24/7 te gebruiken binnen het geheel van het openbaar vervoer en geeft landelijke dekking binnen Nederland.
1.7	Het Reisproduct heeft als basisinstelling dat de gebruiker alleen 2e klasse kan reizen.
1.8	Het gebruik van openbaar vervoer via het Reisproduct is mogelijk zonder dat de gebruiker dit op enig moment zelf moet betalen via eigen middelen.
1.9	De kosten van het gebruik van het Reisproduct worden per reis en per besteller maandelijks doorbelast aan Opdrachtgever.
1.10	Het Reisproduct mag geen dubbele, of meerkosten in rekening brengen bij onverhoopt verkeerd uitchecken van de reiziger.
1.11	Het Reisproduct mag geen dubbele kosten in rekening brengen bij een noodzakelijke overstap bij verschillende aanbieders tijdens een reis van A naar B.
1.12	Het Reisproduct mag geen separaat instap tarief in rekening brengen.
1.13	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat reizigers vanuit Opdrachtgever altijd een geldig en werkend Reisproduct kunnen gebruiken, ongeacht veranderingen door (technologische) ontwikkelingen in de markt.
1.14	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat reizigers vanuit Opdrachtgever altijd een geldig en werkend Reisproduct kunnen gebruiken, ongeacht de uitgifte van een nieuwe concessie aan een vervoerder op een bepaald traject.
1.15	Het Reisproduct is altijd als standalone Reisproduct, dus zonder toevoegingen van andere producten te gebruiken in het openbaar vervoer.
1.16	De prijs-opslagpercentages voor de levering van nader overeengekomen Reisproducten is vast en is conform prijzen-opslagpercentages uit het Prijzenblad (bijlage J), inclusief alle (bemiddeling, afhandeling en uitgifte) kosten.
1.17	Facturatie vindt plaats conform facturatievereisten Opdrachtgever (bijlage I).
1.18	Opdrachtnemer geeft en neemt in samenspraak met Opdrachtgever ruimte voor innovatie, pilots en andere manieren waardoor meebewogen wordt met toekomstige ontwikkelingen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij op de hoogte blijft van nieuwe ontwikkelingen in de (internationale) mobiliteitsmarkt, het verduurzamen van reizen, kaart technologieën andere relevante ontwikkelingen.

1.19	Alle geleverde digitale Reisproducten moeten gebruiksvriendelijke eigenschappen bezitten; te gebruiken door mensen met minder digitale vaardigheden. De dienstverlening dient toekomstbestendig, veilig en toegankelijk te zijn en te blijven.
1.20	De tarieven van een individueel Reisproduct bestaan uit twee componenten: <ul style="list-style-type: none"> • De totale kosten voor de reis volgens concessiehouder; • Het tarief van de dienstverlening - een vast opslagpercentage van Opdrachtnemer.
1.21	Opdrachtnemer garandeert dat iedere vergoeding die Opdrachtnemer ontvangt van concessiehouders in het openbaar vervoer als gevolg van boekingen door Opdrachtgever, altijd aantoonbaar verrekend is in de prijzen van Opdrachtgever. Indien verrekening daarvan niet meteen mogelijk is, bijvoorbeeld omdat het een periodieke (volume-)korting betreft ontvangt Opdrachtgever deze terug door middel van een gespecificeerde creditfactuur.
1.22	Opdrachtnemer garandeert dat binnen de digitale bestelomgeving voor iedere reis de weergegeven prijs een nettoprijs is waarin alle kosten, eventuele opslagen en winstmarge in verwerkt zijn.
1.23	Opdrachtnemer garandeert dat de prijzen voor de Reisproducten niet hoger zijn dan de prijzen op de website, boekingstools of welke vorm dan ook van weergave van prijzen bij de concessiehouder, tot indien aantoonbaar noodzakelijk, in voorkomende gevallen, aangevuld tot maximaal 5%.

2 Eisen aan bestelomgeving

Eis nr.	Beschrijving
2.1	Opdrachtnemer stelt een digitale bestelomgeving ter beschikking aan medewerkers van Opdrachtgever met minimaal de volgende functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> - Bestellen; - Routeplanner; - Afgeleverde Reisproducten; - Rapportages; - Inzage in status van een bestelling; - Klachtenmodule; - Prijzen en facturen;
2.2	Gebruikers moeten een bestelling kunnen plaatsen zonder daarvoor een opleiding gevolgd te hebben of daarbij een handleiding nodig te hebben.
2.3	Per Locatie van Opdrachtgever moeten er meerdere gebruikersaccounts worden aangemaakt waarmee kan worden ingelogd op de digitale bestelomgeving en de overeengekomen Reisproducten zichtbaar en direct te bestellen zijn.
2.4	De digitale bestelomgeving bevat een routeplanner waarbij het startadres en bestemming (ofwel de te maken reis) ingegeven dient te worden.
2.5	De digitale bestelomgeving levert bij invoer van de reis altijd de voor Opdrachtgever meest optimale (reistijd en overstap) en goedkoopste reisoplossing.
2.6	Er dient binnen de digitale bestelomgeving een beheerdersaccount te komen waarin alle Reisproducten samen met hun afname en alle relevante gegevens zichtbaar zijn. Dit account wordt toegewezen aan het contactmanagement- en aangewezen personen van Opdrachtgever.
2.7	Bij verlies of diefstal van een Reisproduct moet het mogelijk zijn dat specifieke Reisproduct direct binnen de digitale bestelomgeving te blokkeren, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer, waardoor er met dat Reisproduct niet meer gereisd kan worden. Tijdstip en datum van blokkeren wordt in de bestelomgeving vastgelegd.

2.8	Voor Reisproducten welke zijn geblokkeerd via de digitale bestelomgeving kunnen geen kosten meer in rekening gebracht worden vanaf het moment van blokkeren.
2.9	De digitale bestelomgeving is 24/7 voor Opdrachtgever beschikbaar. Bij onderhoudswerkzaamheden aan de digitale omgeving, komt de veiligheid van de informatie en de continuïteit van de dienstverlening niet in het geding en gaan geen gegevens verloren.
2.10	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Opdrachtgever bij uitzondering, zoals storingen, ook per e-mail bestellingen kan plaatsen. Na gunning van de Opdracht wordt er een e-mailadres voor Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
2.11	Opdrachtnemer dient te garanderen dat het geheel van de dienstverlening c.q. ingerichte en werkende processen en (bestel) systemen uiterlijk 1 januari 2026 gereed en werkend is.
2.12	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid de processen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te veranderen, enkel in overeenstemming met Opdrachtgever.
2.13	Opdrachtnemer levert technische -en functionele documentatie voor de gegevensuitwisseling en eventuele rapportages altijd in het Nederlands aan.
2.14	Technische en functionele documentatie worden door Opdrachtnemer bijgewerkt bij nieuwe ontwikkelingen. Opdrachtnemer geeft bij een nieuwe versie aan welke wijzigingen zijn doorgevoerd.
Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)	
2.15	Opdrachtnemer erkent haar verantwoordelijkheid dat haar organisatie, de geboden oplossing, onderliggende infrastructuur en (systemen van) eventuele onder-leveranciers voldoen aan de meest recente versie van Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
2.16	Opdrachtnemer toont aan dat alle maatregelen die voor de Opdrachtnemer gelden ook worden gedeeld met- en worden toegepast door eventueel betrokken derde partijen. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat Onderaannemer(s) voldoen.
2.17	Opdrachtnemer moet akkoord gaan dat de gegevens van Opdrachtgever, niet bij derden worden opgeslagen zonder dat de Opdrachtgever Opdrachtnemer daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkers) overeenkomst heeft afgesloten, tenzij met Opdrachtgever schriftelijk anders wordt overeengekomen. Met name, maar niet uitsluitend, aan derden die publiek toegankelijke Cloud-oplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google, Microsoft, enzovoorts.
2.18	Opdrachtnemer lost eventuele geconstateerde tekortkomingen en kwetsbaarheden gedurende de looptijd van de overeenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
2.19	Opdrachtnemer moet akkoord gaan dat de Opdrachtgever zich het recht behoudt om het toetsende normenkader (BIO) tijdens de looptijd van de overeenkomst op basis van gewijzigde wet- en regelgeving aan te passen. In dat geval dient (ook) de Opdrachtnemer te voldoen aan de alsdan geldende versie van het normenkader (binnen een nader vast te stellen redelijk termijn afhankelijk van de wijzigingen).
2.20	Opdrachtnemer kan voldoen aan door COA gestelde retentietermijn m.b.t. de data die voor het COA verwerkt wordt. Opdrachtnemer maakt aantoonbaar dat de data na het verstrijken van de retentietermijn zorgvuldig is vernietigd.

3 Eisen aan communicatie en rapportage

Eis nr.	Beschrijving
3.1	Voor de totale looptijd van de Raamovereenkomst wordt er een centraal contactpersoon (of contactpersonen) bij de Opdrachtnemer benoemd, welke als eerste aanspreekpunt geldt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Onderaannemers, blijft deze contactpersoon van Opdrachtnemer het aanspreekpunt voor Opdrachtgever.
3.2	De centrale contactpersoon van Opdrachtnemer heeft te allen tijde een vervanger die ook op de hoogte is van alle afspraken en in voorkomende gevallen de gehele dienstverlening, zoals overeengekomen, kan garanderen.
3.3	Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Opdracht is in het Nederlands. Alle betrokken medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift en communiceren en corresponderen daarin.
3.4	Bij de contractafstemming wordt vastgelegd welk persoon vanuit de Opdrachtnemer de vertegenwoordiging op contracteigenaar-niveau zal verzorgen. Deze dient vertegenwoordigings- en handelingsbevoegd te zijn.
3.5	Ten minste één keer per kwartaal levert Opdrachtnemer een managementrapportage op, welke vervolgens gezamenlijk wordt besproken en waarin tenminste is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • Totale omzet gefactureerd uitgesplitst naar het geleverde; • Totale omzet onderhanden opdrachten, nog niet gefactureerd; • Kwaliteit o.b.v. KPI's; • Wijzigingen in contactpersonen. • Opdrachten en leveringen uitgesplitst per bedrijfsonderdeel/Locatie van Opdrachtgever • Niet gemaakte reizen (no-show). Bij het bepalen van de kwaliteit van de uitgeleverde producten en uitgevoerde werkzaamheden worden de volgende KPI's toegepast: <ul style="list-style-type: none"> • Levertijd reguliere bestellingen; • Afhandeling klachten; • Administratieve afhandeling, waaronder facturatie.
3.6	Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, heeft zij mogelijkheid om bij wijze van escalatie, (om naast het regulier overleg) overleg te voeren op (gedelegeerd) contracteigenaar-niveau.
3.7	Opdrachtnemer heeft binnen de digitale bestelomgeving een klachtenprocedure, waarmee per bestelling van Reisproducten kan worden gereageerd richting Opdrachtnemer. Klachten kunnen vanuit Opdrachtgever ook eerst telefonisch worden gemeld en vervolgens door Opdrachtnemer per e-mail bevestigd.
3.8	Opdrachtnemer reageert uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur op een klachtenmelding met een oplossingsrichting en een tijdspad.

4 Eisen aflevering Reisproduct

Eis nr.	Beschrijving
4.1	Het (digitale) Reisproduct moet snel en eenvoudig in geprinte of overdraagbaar digitale vorm uit te geven en te gebruiken zijn (minder dan 20 minuten tussen aanvraag en uitgifte)
4.2	Reguliere levering van fysieke kaarten vindt plaats van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.
4.3	Opdrachtnemer levert op aanvraag in de digitale bestelomgeving, of aanvraag per email, ook fysieke oplaadbare mobiliteitskaarten in blanco enveloppen op



	<p>iedere postadres en iedere Locatie van de aanvrager met een begeleidende brief. Uit de begeleidende brief blijkt dat het post betreft namens de bestelgemachtigde van de desbetreffende Locatie. De tekst van de begeleidende brief wordt door Opdrachtgever bepaald.</p>
4.4	<p>De levertijd op ieder postadres in Nederland van fysieke kaarten als Reisproduct bedraagt maximaal 8 kalenderdagen.</p>
4.5	<p>Fysieke kaarten welke door Opdrachtgever als Reisproduct kunnen worden besteld en ingezet kunnen zowel anoniem als op persoonsnaam worden uitgevraagd en geleverd.</p>
4.6	<p>Fysieke kaarten welke door Opdrachtgever als Reisproduct kunnen worden besteld en ingezet kunnen worden opgeladen op de daartoe bestemde oplaadpunten binnen Nederland.</p>