

Bijlage G - Programma van Eisen

Het programma van eisen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimumeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimumeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt.

Inschrijver dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit programma van eisen omschreven eisen. In dit programma van eisen staan basiseisen(*) waaraan de Inschrijver bij de Inschrijving moet kunnen voldoen en die onderdeel uitmaken van de proof of concept (demonstratie). Tevens staan er eisen in dit programma van eisen die gelden als uitvoerings- en maatwerkeisen, waaraan voldaan moet worden bij de start van de dienstverlening (de acceptatietest vindt plaats aan het einde van de implementatieperiode) of wanneer dit bij de desbetreffende eis is vermeld in de periode na start uitvoering van de dienstverlening.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst incl. de optionele verlengingsjaren dient inschrijver aan deze eisen te voldoen. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota(s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document. Door in te schrijven op de aanbesteding conformeert inschrijver zich aan alle omschreven eisen.

Nr.	Categorie
1	Eisen t.a.v. mobiliteitskaart, registratie en declaratie i.c.m. een mobiliteitsapp
1.1	Opdrachtnemer voorziet medewerkers van de tien Drechtsteden werkgevers (zijnde de gebruikers) in een mobiliteitsoplossing, zodat het voor de individuele medewerker mogelijk is om flexibele keuzes te maken in mobiliteit per reisdag voor: woon-werk-, zakelijke- en studiereizen. De mobiliteitsoplossing ondersteunt de nieuwe vervoersregeling van opdrachtgever volledig.
1.2	Opdrachtnemer garandeert een gebruiksvriendelijke, laagdrempelige en intuïtieve mobiliteitsoplossing.
1.3	De app en het portaal dient beschikbaar gesteld te worden aan alle onder de vervoersregeling Drechtsteden vallende medewerkers van de tien Drechtsteden werkgevers (Sliedrecht, Zwijndrecht, Dordrecht, Papendrecht, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Alblasserdam, DG&J, GR Sociaal en OZHZ). Een mobiliteitskaart dient op verzoek aangevraagd te worden.

1.4	Opdrachtnemer garandeert dat de mobiliteitsoplossing voor het OV landelijke dekking geeft in Nederland (ongeacht de concessie/concessiehouder) en 24 uur per dag / 7 dagen in de week te gebruiken is). Tevens moet het in uitzonderingen mogelijk zijn OV te gebruiken in België.
1.5	Opdrachtnemer garandeert dat de mobiliteitsoplossing voor de tien Drechtsteden werkgever gekoppeld is aan het personeelsinformatiesysteem. Momenteel is het personeelsinformatiesysteem voor alle organisaties AFAS. Iedere organisatie heeft een eigen AFAS-omgeving en AFAS-koppeling, waarbij AFAS het startportaal is voor alle zaken die met personeelsinformatie en –mutaties te maken hebben.
1.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk en single point of contact (SPOC) over alles wat betrekking heeft op de koppeling met AFAS.
1.8	In de aanvangssituatie is het privégebruik van de mobiliteitsoplossing door de medewerker niet toegestaan.
1.9	Het uitgangspunt is dat medewerker structureel reist op basis van tweede klasse. Structureel eerste klasse reizen is slechts toegestaan voor door opdrachtgever bepaalde gebruikersgroepen en (tijdelijk) wanneer de opdrachtgever hiermee vooraf akkoord is gegaan voor individuele medewerkers.
1.10	Signalering in- en uitcheck gemist, wordt gefaciliteerd door opdrachtnemer. Met in- of uitcheck gemist wordt bedoeld dat de betreffende medewerker (indien nodig) een (herhalend) signaal via bijvoorbeeld de e-mail of in de mobiliteitsapp krijgt, als hij/zij een in- of uitcheck heeft gemist.

1.11	De vervoersregeling van de Drechtsteden werkgevers dient volledig uitgevoerd te kunnen worden in de mobiliteitsapp en met de kaart volgens de volgende vergoedingssystematiek: - OV: volledige vergoeding (2e klas binnen Nederland); - Emissieloze tweewielers/lopen: € 0,15 per km; - Auto/motor: standaard € 0,11 per km / € 0,15 onder voorwaarden; - Dienstreizen met eigen vervoer: € 0,31 per km; - Ambulante medewerkers: aangepaste vergoeding € 0,37 netto per km (indien van toepassing). - Mobiliteitsoplossing past maxima toe, zoals maximale afstand per enkele reis voor de woon-werk kilometervergoeding per organisatie (DG&J, GR Sociaal en Dordrecht 35 km en de overige organisaties 55km). - Mobiliteitsoplossing maakt het mogelijk om combinatiereizen groter dan 1 km van een woon- of werkadres naar een OV-halte te declareren (first en last mile). - Thuiswerkvergoeding; - Tol- en tunnelgelden, parkeerkosten en veerkosten. De enkele reisafstand met een maximale begrenzing (bepaald via de routeplanner in de mobiliteitsoplossing, te weten: google maps, snelste route); Zie bijlage O voor de volledige concept vervoersregeling Drechtsteden. Omdat het een concept document betreft, kan deze op verzoek worden opgestuurd. U kunt dit opvragen via de berichtenmodule in TenderNed. U wordt verwacht hier vertrouwelijk mee om te gaan en niet te delen met derden.
1.12	Reizen die niet met het OV gemaakt worden, dienen door de medewerker geregistreerd en aangemeld te kunnen worden voor declaratie via de mobiliteitsoplossing. Ingediende verzoeken tot declaratie mogen alleen betrekking hebben op reeds gemaakte reizen.
1.13	Thuiswerkdagen dienen geregistreerd en voor declaratie ingediend te kunnen worden via de mobiliteitsoplossing. Het is op dit moment niet toegestaan dat er op eenzelfde dag een thuiswerkvergoeding en een vergoeding van een woon/werk reis vergoed wordt.
1.14	De mogelijkheid tot goedkeuring van declaraties door leidinggevendens dient ondersteund te worden. Dit in het geval wanneer het noodzakelijk is om voor één of meerdere gebruikersgroepen of per soort reis (zakelijk en/of studiereis) een goedkeuringsflow in te richten. De goedkeuringsflow is mede afhankelijk van de hoogte van de bedragen van de declaraties en kan per werkgeversorganisatie verschillen.

1.15	De registratie is compliant aan de (fiscale) regelgeving, bijvoorbeeld geen samenloop onbelaste woon-werkvergoeding en thuiswerkvergoeding op dezelfde dag.
1.16	De geregistreerde reisbewegingen worden beschikbaar gesteld voor de opdrachtgever middels een realtime koppeling met het salarisverwerkingssysteem.
1.17	De opdrachtnemer moet kunnen omgaan met tijdvakafhankelijke looncomponenten in de gekoppelde velden vanuit het salarisverwerkingssysteem van de opdrachtgever, bijvoorbeeld door een wijziging in de WKR of de CAO. <i>Bijvoorbeeld: een looncomponent heeft een geldigheid tot en met 31 mei en een nieuw looncomponent, met hetzelfde kenmerk, heeft als ingangsdatum 1 juni. De hiervoor genoemde looncomponenten dienen (historisch) inzichtelijk te zijn.</i>
1.19	Er dient een mogelijkheid te zijn om een declaratietermijn in te stellen. Denk bijvoorbeeld aan dat de medewerker uiterlijk een kalendermaand na de maand waarin is gereisd de tijd krijgt om de declaratie in te dienen via de mobiliteitsoplossing.
1.20	Voor de verwerking van reisbewegingen geldt de mobiliteitsoplossing als het bronsysteem. Dit houdt in dat een correctie over een reeds definitieve (en goedgekeurde) datum plaats moet kunnen vinden in dit bronsysteem. Dit wordt door de medewerker of de backoffice uitgevoerd in de mobiliteitsoplossing waardoor deze, nadat de correctie via de koppeling binnen komt, altijd gelijk loopt met de salarisverwerking in het HR systeem.
1.20	De opdrachtnemer faciliteert (conform fiscale wetgeving) de registratie van onder andere de dagen, gereisde woon-werk kilometers, te vergoeden en niet te vergoeden kilometers ten behoeve van de fiscale uitruil (reiskostenvergoeding uitruil met IKB over de werkelijke reisdagen, indien met eigen vervoermiddel wordt gereisd) in de salarisadministratie van de opdrachtgever.
1.21	De mobiliteitsoplossing biedt toegang tot de door opdrachtnemer aangeboden deelvervoer en ketendiensten voor woon-werk-, zakelijke- en studiereizen, waarbij opdrachtgever bepaalt welke deelvervoerders en ketendiensten door medewerkers kunnen worden gebruikt. Het aanbod van de mobiliteitsoplossing moet minimaal voldoen aan het aan het huidige aanbod van vervoersmodaliteiten binnen de Drechtsteden.
1.22	In samenspraak met opdrachtnemer kan het aanbod van deelvervoer en ketendiensten worden verbeterd en/of aangevuld naar de behoefte van opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich om het aanbod van deelvervoer en ketendiensten via de mobiliteitsoplossing te verbeteren en/of aan te vullen, zodat zij adequaat voorziet in de behoefte van de opdrachtgever. Elke organisatie binnen de tien Drechtsteden organisaties kan verschillende behoeftes hebben.

1.23	Opdrachtnemer garandeert dat het mogelijk is dat deelvervoermodaliteiten en ketendiensten alleen beschikbaar zijn in de medewerkersportal of mobiliteitsapp, als gebruikers(groepen) daarvoor geautoriseerd zijn. De type(n) deelvervoersmodaliteiten en ketendiensten waarvoor de medewerker niet is geautoriseerd zijn geblokkeerd of niet zichtbaar in de medewerkersportal of mobiliteitsapp.
1.24	Het moet mogelijk zijn voor opdrachtgever (typen van) deelvervoer en ketendiensten in- of uit te laten schakelen voor gebruikersgroepen. Bijvoorbeeld als gevolg van bijvoorbeeld een nieuwe cao of beleidsveranderingen die leiden tot aanpassingen voor het gebruik van deelvervoer en ketendiensten. Tevens bestaat de mogelijkheid dat er gedurende de overeenkomst meer, minder of geen deelvervoer en/of ketendiensten wordt toegestaan. Het kan ook zijn dat het gebruik van (deel)vervoer en ketendiensten per Drechtsteden werkgever verschilt. Bijvoorbeeld: één of meerdere Drechtsteden werkgevers wil(len) niet meer voorzien in het gebruik van deelscooters, maar de rest van de Drechtsteden werkgevers wel.
1.25	Reizen dienen geregistreerd en vastgelegd te kunnen worden via GPS-tracking. Voor gebruikmaking van deze functionaliteit dient de medewerker expliciet toestemming te verlenen. Bij registratie zonder gebruik van GPS dient het mogelijk te zijn om favorieten aan te maken en eerder geregistreerde reizen te kopiëren en/of eerder geregistreerde reizen herhalend in te dienen ten behoeve van een gebruiksvriendelijke declaratie van reiskosten.
1.26	Alle in de mobiliteitsapp geregistreerde reizen, al dan niet via GPS-tracking, dienen van een reismotief voorzien te kunnen worden (o.a. woon-werk, zakelijk, studie, (eventueel in de toekomst privé)).
1.27	De mobiliteitsapp is voorzien van een multimodale reisplanner, waarop zowel OV-vervoer als ook deelvervoer zichtbaar en boekbaar is dat onderdeel is van de gewenste reis.
1.28	Het moet mogelijk zijn om de periode per organisatie in te kunnen stellen waarop een medewerker maximaal de input van een vorige maand in kan voeren. Bijv: we kunnen zeggen dat een medewerker maximaal tot de 10e van de nieuwe maand heeft om de maand daarvoor in te vullen. Opdrachtgever moet deze termijn gedurende het contract kunnen aanpassen. Het is niet mogelijk om over een vorig kalenderjaar correcties door te voeren na de afsluiting van een kalender jaar.

1.29	Opdrachtnemer streeft continu naar verbeteringen in de gebruikerservaring en maakt binnen haar mobiliteitsoplossing gebruik van innovatieve middelen om haar product te verbeteren. Het moet mogelijk zijn om gedurende de overeenkomst nieuwe (innovatieve) functionaliteiten aan de mobiliteitsoplossing toe te voegen. Dat kunnen bijvoorbeeld (niet limitatief) onderstaande functionaliteiten zijn (dit betreft geen eisen, maar een mogelijk groeimodel in de overeenkomst): • rittenadministratie (splitbilling), inclusief controle en validatie door medewerker, zodat de mobiliteitsoplossing in de toekomst voor zowel zakelijk als privé reizen gebruikt kan worden; • koppelingen naar apps van derden (bijvoorbeeld via API of deeplink); • functionaliteiten ter bevordering vitaliteit (bijvoorbeeld fietsen) of duurzaamheid; • slimme manieren om reizen in de spits te vermijden of het mobiliteitssysteem beter te benutten; • vervanging van de mobiliteitskaart door een app-oplossing (OVpay Zakelijk); • op basis van het reisgedrag van medewerkers geven van adviezen voor duurzamere reismogelijkheden • eventuele uitbreiding van diensten op het gebied van anders reizen en het ontsluiten van mobiliteit, zoals het zoeken, boeken en gebruiken van een auto uit het wagenpark voor een zakelijke reis; • (softwarematige) aanpassingen van de Mobiliteitsoplossing als gevolg van ontwikkelingen in de markt, wijzigingen in de regelgeving, wijzigingen in de kwaliteitsbehoefte van de opdrachtgever, wijzigingen in het beleid van de Drechtsteden werkgevers. Na gunning wordt een wijzigingsprotocol opgesteld en vastgesteld waarin procesafspraken worden vastgelegd omtrent het aanvullen van de overeenkomst met innovaties. Dit wijzigingsprotocol is onderdeel van de DAP. De DAP wordt in samenspraak met de 'product owner Mobiliteitskaart Drechtsteden' opgesteld door de opdrachtnemer.
1.30	De medewerker heeft via de mobiliteitsapp en de medewerkersportal inzicht in: de gemaakte reizen (incl. In- en uitcheektijden), CO2-uitstoot, kosten en status van declaraties van km-vergoedingen en thuiswerkvergoedingen (tenminste: aangemaakt, ingediend, in behandeling, afgekeurd met de eventuele toelichting leidinggevende, goedgekeurd). Direct na beschikbaarheid en maximaal binnen 48 uur. Hiervoor genoemde informatie dient gedurende gehele looptijd van het contract voor medewerker inzichtelijk te blijven.

1.31	Opdrachtnemer faciliteert dat een medewerker de mobiliteitsoplossing kan blijven gebruiken bij indiensttreding bij één van de andere van de deelnemende Drechtsteden werkgevers. De gemaakte reiskosten komen vanaf de datum van overstap, of bij melding achteraf, de mutatiedatum, ten laste van de juiste Drechtsteden werkgever en juiste afdeling/kostenplaats. Ook het mobiliteits- en reiskostenbeleid van de nieuwe Drechtsteden werkgever wordt vanaf deze mutatiedatum toegepast.
1.32	Opdrachtnemer garandeert dat een eventuele (tussentijdse) migratie naar een andere kaart en/of kaartsoort en/of nieuwe beschikbare technologie, kosteloos plaatsvindt voor opdrachtgever en/of diens medewerkers, indien de oorzaak van de migratie buiten de invloedssfeer van opdrachtgever ligt en de noodzaak hiervan binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt en hiervan uit door opdrachtnemer is geïnitieerd. Indien het door opdrachtnemer aantoonbaar gemaakt, noodzakelijk is en buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt om een dergelijke (tussentijdse) migratie uit te voeren, zal er in onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer naar een oplossing worden gezocht, die zo min mogelijk het lopende proces verstoort.
1.33	Opdrachtnemer garandeert dat bij beëindigen van het dienstverband, de mobiliteitskaart en mobiliteitsapp vanaf de eerstvolgende werkdag niet langer voorziet in het reizen en indienen van al dan niet gemaakte reisbewegingen. <i>Toelichting</i> Hierbij geldt dat de 'datum uit-dienst' of 'einde gebruik' leidend is tenzij deze in het verleden ligt, dan geldt de datum van melding door het HR-systeem van opdrachtgever.
1.34	Opdrachtnemer voorziet in het leveren van historische reisgegevens op verzoek van (oud)medewerkers.

2	Medewerkersportal, werkgeversportal en aanvraagproces
2.1	De opdrachtnemer heeft een werkgeversportal waarin automatisch (middels een koppeling met het personeelsinformatiesysteem) de aan- en afmeldingen van medewerkers voor het gebruik van de mobiliteitsoplossing dienen te worden verwerkt. De medewerker heeft naast de mobiliteitsapp ook de medewerkersportal als toegang tot het eigen account met basisgegevens. Daarbij geldt: • Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er in de aanvraagmodule een verificatie is opgenomen die borgt dat alleen medewerkers van de Drechtsteden werkgevers een mobiliteitsoplossing kan aanvragen. • Het werkgeversportal dient middels een SSO gekoppeld te worden aan de AFAS-omgeving, waarbij AFAS het startportaal is voor alle zaken die met personeelsinformatie en –mutaties te maken hebben. • (Nieuwe) medewerkers worden na aanmelding bij de mobiliteitsoplossing in een gebruikersgroep geplaatst op basis van nader te bepalen criteria. • De medewerker geeft in de aanvraagmodule akkoord tot levering van de voor het doel relevante persoonsgegevens aan opdrachtnemer. Op basis van deze instemming wordt een zo minimaal mogelijk aantal gegevens geleverd aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer stuurt een e-mail aan het zakelijk e-mailadres van de betreffende medewerker voor de verdere afhandeling van de aanmelding. • De aanvraagmodule van de opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid dat een medewerker die reeds is aangemeld binnen AFAS en nog niet de startdatum bereikt heeft van indiensttreding, wel al de mogelijkheid heeft tot het aanvragen van een mobiliteitskaart en het indienen van afwijkende/aanvullende keuzes. • Opdrachtnemer garandeert dat bepaalde (volgtijdelijke) keuzes van medewerker in het aanvraagproces, worden vastgelegd gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze gegevens zijn in de vorm van een bestand (xls of csv) zelf op te halen door de opdrachtgever via het werkgeversportal van opdrachtnemer. • Beide portals zijn herkenbaar als zakelijke voorziening van opdrachtgever. Dat kan zijn door vormgeving in de huisstijl van opdrachtgever en/of met het logo van opdrachtgever.
2.2	De aanvraagmodule voorziet in de volgende functionaliteiten (gedurende de looptijd van het contract): • Medewerker kan aangeven of hij/zij naast de mobiliteitsapp gebruik wil maken van de mobiliteitskaart; • Medewerker kan aangeven van welke typen deelvervoer en ketendiensten hij/zij gebruik wenst te maken (indien toegestaan); • Medewerker kan de gegevens controleren die bekend zijn bij de salarisverwerking; • Medewerker verleent toestemming aan eventuele algemene voorwaarden* voor het gebruik van de mobiliteitsoplossing. <i>*Deze voorwaarden worden tijdens inschrijving overlegd door opdrachtnemer met opdrachtgever, waarbij opdrachtgever bij gegronde redenen aan opdrachtnemer mag verzoeken om onderdelen van de voorwaarden aan te passen/ te herformuleren. Dit zal bijvoorbeeld het geval zijn indien de voorwaarden strijdig zijn met de contract- en/of inkoopvoorwaarden.</i>

2.3	Opdrachtnemer garandeert dat de levertijd van de mobiliteitskaarten maximaal 10 werkdagen bedraagt, vanaf de ingediende aanvraag. Zowel na eerste aanvraag, als ter vervanging na melding diefstal, verlies of defect.
2.4	Opdrachtnemer garandeert dat bij het leveren van een vervangende mobiliteitskaart in geval van diefstal, verlies of defect, het account (en daarmee de historische reisgegevens) van de betreffende medewerker in stand gehouden blijft.
2.5	Indien vanaf 24 uur na melding van verlies of diefstal, defect van de mobiliteitsoplossing door medewerker (via telefoon, e-mail of medewerkersportal) aan opdrachtnemer er reizen plaatsvinden met de mobiliteitsoplossing, zijn de gemaakte kosten van de betreffende reizen voor rekening van opdrachtnemer.
2.6	Opdrachtnemer garandeert dat de mobiliteitsapp maximaal binnen 1 werkdag beschikbaar is na de ingediende aanvraag.
2.7	Voor de levering van de persoonlijke mobiliteitskaart biedt opdrachtnemer de volgende mogelijkheden: • Voorkeursmogelijkheid: levering van de fysieke mobiliteitskaart op het huis- of postadres van de medewerker, met een begeleidende brief. • Alternatief: levering van de fysieke mobiliteitskaart op nader te bepalen werklocaties van opdrachtgever, met een begeleidende brief.
3	Implementatie- en exit strategie
3.1	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening en bijbehorende ingerichte en werkende processen en systemen geïmplementeerd en operationeel zijn op 1 april 2026. Hierna volgt een periode van nazorg. De decharge vindt na voorgenoemde periodes plaats na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever.
3.2	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt opdrachtnemer na het sluiten van de overeenkomst een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten. De implementatiemanager stelt, in samenspraak met de opdrachtgever, een vast implementatieteam samen dat tot en met decharge beschikbaar is. De implementatiemanager is ook lid van de stuurgroep en lid van het projectteam van de opdrachtgever.
3.3	Gedurende de implementatieperiode wordt opdrachtgever actief meegenomen in de voortgang van de implementatie (capaciteit, planning, etc.).

3.3	Binnen twee weken na de definitieve gunning levert de implementatiemanager van de opdrachtnemer het implementatieplan aan de opdrachtgever. Binnen twee weken na oplevering van het implementatieplan volgt een afspraak op de locatie van de opdrachtgever met de projectleiders implementatie van de opdrachtgever met de implementatiemanager van de opdrachtnemer om het definitieve implementatieplan vast te stellen. De implementatie dient succesvol en volledig afgerond te zijn op 1 april 2026.
3.4.	Het opleiden door de opdrachtnemer van de backoffice medewerkers (personeels- en salarisadministratie en Serviceloket) van de opdrachtgever is onderdeel van de implementatie.
3.5	In samenspraak met de opdrachtgever worden onder andere de volgende punten vastgelegd in een communicatieplan (onderdeel van het implementatieplan): - Content voor de communicatieberichten - Inrichten van de helpdesk - Coördinatie en uitvoering van uitrol bij klanten / buitendiensten - Communicatie t.b.v. trainen van de backoffice PSA / Serviceloket - Afstemming met ambassadeurs / contactpersonen klanten
3.6	De opdrachtnemer zorgt voor de technische realisatie van koppelingen met bronsystemen van de tien Drechtsteden werkgevers. Deze koppelingen worden in samenspraak met de opdrachtgever getoetst op de vervoersregeling met de daarbij geldende fiscale maatregelen. En op basis daarvan gerealiseerd en getest. Tevens is het opleiden van de backoffice medewerkers van de opdrachtgever hier onderdeel van.
3.7	Opdrachtnemer draagt bij aan de voorbereiding en uitvoering van voorlichtingsbijeenkomsten om de medewerkers te informeren over de gecontracteerde mobiliteitsoplossing en de implementatie hiervan.
3.8	De implementatiemanager van opdrachtnemer draagt na decharge alle opgedane kennis en informatie over aan diens accountmanager. Indien er nog restpunten zijn is de accountmanager het eerste aanspreekpunt voor deze restpunten.

3.5	Opdrachtnemer stelt een concept exitplan op en biedt dit (uiterlijk 3 maanden na afronden van de implementatie) ter acceptatie aan opdrachtgever aan. Opdrachtgever zal, indien zij akkoord is, het concept exitplan goedkeuren. Gedurende de overeenkomst wordt het exitplan periodiek (minimaal één keer per jaar) geëvalueerd en geactualiseerd door de opdrachtnemer.
3.6	Opdrachtnemer verricht na beëindiging van de overeenkomst de uitvoering van het exitplan en alle noodzakelijke activiteiten (waaronder eventuele inname of volledige blokkade van de mobiliteitsapp en mobiliteitskaarten) voor een goede afronding c.q. transitie naar eventuele nieuwe dienstverlener. Opdrachtnemer zorgt dat na beëindiging van de overeenkomst gemaakte reizen niet meer voor rekening van opdrachtgever komen.
3.7	Opdrachtnemer dient na beëindiging van de overeenkomst benodigde data over te dragen ten behoeve van de implementatie van een eventuele nieuwe dienstverlener.
3.8	Opdrachtnemer dient ten behoeve van de aanbestedingsprocedure van een nieuwe overeenkomst alle medewerking te verlenen die een gelijk speelveld onder de marktpartijen waarborgen.
4	Technische en beheerseisen
4.1	In de bijlage J Positionering Mobiliteitskaart/ mobiliteitsapp Drechtsteden is een grofmazige processchets opgenomen. Koppelvlakken: uit de in deze bijlage getoonde grofmazige processchets blijkt dat er meerdere momenten in het proces zijn waarin AFAS en de mobiliteitsoplossing-software gegevens met elkaar uitwisselen t.b.v. de uitvoering van het proces. Deze schets is grofmazig van aard, mogelijk zijn er meer momenten in het proces waarbij gegevens moeten worden uitgewisseld. Het moet ook mogelijk zijn periodiek gegevens aan te leveren aan het DataWareHouse. Opdrachtnemer brengt alle benodigde koppelvlakken in kaart, documenteert en realiseert deze i.s.m. de leverancier(s) aan de andere kant van het koppelvlak.
4.2	Opdrachtnemer stelt de mobiliteitsoplossing als één integraal werkende oplossing beschikbaar. Als de oplossing bestaat uit deeloplossingen dan is de integratie van deze oplossingen de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. Opdrachtnemer biedt één integraal werkend beheer portaal aan waarin de 10 Drechtsteden werkgevers kunnen worden onderhouden door de backoffice van opdrachtgever.
4.3	Zowel het medewerkersportaal als het beheer portaal dient geïntegreerd te worden op de startpagina van AFAS middels SSO.

4.4	Elke medewerker in de backoffice dient een unieke login te krijgen voor het beheer portaal. Meerdere medewerkers moeten gelijktijdig in het beheer portaal kunnen werken voor alle 10 de Drechtsteden werkgevers. Bij iedere gemaakte correctie moet het zowel voor de medewerker als voor de backoffice zichtbaar zijn wie de correctie doorgevoerd heeft.
-----	---

4.5	De mobiliteitsoplossing dient te voldoen aan de binnen de Drechtsteden vigerende SAAS-applicatiecriteria, de meest actuele versie wordt toegevoegd in (Bijlage H) ICT beleid - SAAS applicatiecriteria t.b.v. mobiliteitsoplossing. Dit houdt in dat u akkoord gaat met de eis dat u aan de genoemde criteria in deze bijlage zal voldoen en dit aantoont op het moment dat de acceptatietest aan het einde van de implementatieperiode plaatsvindt. Aanvullend op eis 6 van de SAAS-applicatiecriteria geldt dat de functies van de applicaties die medewerkers mobiel (dus op andere locaties dan thuis of kantoor) uit dienen te kunnen voeren, uitgevoerd kunnen worden via een “mobile app” (de mobiliteitsapp) welke geschikt is voor de meest recente versie van Apple IOS en Android.
4.6	De mobiliteitsoplossing dient te voldoen aan de binnen de Drechtsteden vigerende mobiele apps criteria, de meest actuele versie wordt toegevoegd in (Bijlage I) ICT beleid – Mobiele apps criteria. Dit houdt in dat u akkoord gaat met de eis dat u aan de genoemde criteria in deze bijlage zal voldoen en dit aantoont op het moment dat de acceptatietest aan het einde van de implementatieperiode plaatsvindt.

4.6	Uitwisseling en koppeling met bronnen vindt zo veel mogelijk plaats op basis van API's. Alle functionaliteit in de oplossing is als een service te benaderen. Dit is een leidend principe om te zorgen dat functionaliteit slechts één keer wordt gerealiseerd en flexibel inzetbaar is. Om op technisch koppelvlak niveau invulling te geven aan “functionaliteit als service te benaderen” worden voor de programmeerinterface van services API's of Application Programming Interfaces voorgeschreven. Op het moment van ingebruikname van een koppeling via API voldoet deze minimaal aan de onderstaande eisen: 1. RESTful principles 2. Beveiliging (versleutelingen en authenticatie) 3. Documentatie 4. Versionering 5. Gebruik van JSON 6. Filteren, sorteren en zoeken 7. Tijdreizen 8. GEO-ondersteuning (waar van toepassing) 9. Paginering 10. Caching 11. Beperken van het aantal verzoeken per tijdsperiode (throttling) 12. Foutafhandeling (status codes) 13. Beschikbare API's conformeren zich bij voorkeur aan de NL API Strategie (deel I en IIa).
4.7	Opdrachtnemer dient, voor bedrijfsvoeringonderdelen welke (nog) geen gebruik maken van API's, andersoortige bestanden te verwerken en exporteren, zoals csv, txt, xls, xlsx.

4.8	Opdrachtnemer geeft continue de beschikking over testomgevingen waardoor opdrachtgever updates van aanverwante systemen kan testen.
4.9	Technisch en functioneel beheer van de mobiliteitsoplossing wordt door de opdrachtnemer uitgevoerd.
5	Accountmanagement, support en communicatie
5.1	Opdrachtnemer is bereid proactief in de samenwerking met opdrachtgever mee te denken en mee te werken aan eventuele toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de gevraagde dienstverlening, mogelijke kostenbesparende of verduurzamende maatregelen en ontwikkelingen in de branche.
5.2	Opdrachtnemer stelt een vaste accountmanager aan en diens plaatsvervanger die de totale relatie met opdrachtgever overziet, gedurende de looptijd van de overeenkomst incl. eventuele optiejaren tot verlenging. Eventuele vervanging van de vaste contactpersonen zal zich tot het minimum beperken en tijdig aan opdrachtgever worden gecommuniceerd. Opdrachtgever zal geen hinder ondervinden van de eventuele vervanging van de vaste contactpersoon.
5.3	Opdrachtnemer neemt actief deel aan al de door opdrachtgever georganiseerde overlegvormen (operationeel, tactisch en/of strategisch), die nodig geacht worden in het kader van de dienstverlening. De kosten voor het deelnemen aan deze overlegvormen zijn inbegrepen in de prijsstelling (dienstverleningsfee). Verdere afstemming vindt na gunning plaats.
5.4	Opdrachtnemer stelt een klantenservice beschikbaar, die verantwoordelijk is en bereikbaar tijdens werkdagen (minstens tussen 09:00 en 17:00 uur*) per mail en per telefoon voor: - alle vragen van medewerkers die direct kunnen worden afgehandeld; - alle vragen waarbij een verdere actie vereist is en (mogelijk) meerdere contactmomenten met de medewerker nodig zijn; - vragen die verdere afstemming vereisen met Opdrachtgever. De servicemedewerkers beschikken over ruim voldoende kennis over de reiskostenregelingen van opdrachtgever, zowel inhoudelijk als wat betreft inrichting en uitvoering.

5.5	Aan elke incidentmelding of registratie wordt een prioriteit toegekend op basis van de urgentie en de impact van de melding. De prioriteit bepaald het servicelevel dat van toepassing is op de melding en de afhandeling door opdrachtnemer. - Prioriteit 1: Impact is hoog en geen alternatief voorhanden, raakt meer dan 1 gebruiker (maximale oplostijd bedraagt 4 uur); - Prioriteit 2: Regulier incident, enkele gebruiker (maximale oplostijd bedraagt 12 uur); - Prioriteit 3: Gebruikersvraag (maximale oplostijd bedraagt 24 uur). Het servicewindow voor prioriteit 1 is 24/7 en voor prioriteit 2 en 3 is dit conform de tijden van de klantenservice opdrachtnemer.
5.6	Opdrachtnemer stelt voor de start van de implementatie een concept SLA (Service Level Agreement) op. Deze SLA bevat bepalingen over beheer, gegevenslevering en dienstverlening. O.a. scope, taken, verantwoordelijkheden, proces, incidentmanagement, change-management, beveiliging, AVG en bewaartermijnen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om bij livegang een definitief SLA op te leveren (dit maakt onderdeel uit van de acceptatie). In de SLA worden tenminste de volgende afspraken opgenomen: • De portal en de app (incl. aanvraagmodule) die beschikbaar is gesteld door opdrachtnemer is gebruiksvriendelijk in lijn met de gevraagde dienstverlening en heeft een beschikbaarheid van tenminste 99,5% per maand. • • Opdrachtnemer conformeert zich aan de processen vanuit de opdrachtgever, 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 van de beheerorganisatie van opdrachtgever. Opdrachtgever biedt opdrachtnemer inzage in de processen voor zover dit bijdraagt aan dit genoemde te realiseren doel. • Opdrachtnemer dient te garanderen dat het onderhoud (d.w.z. werkzaamheden met downtime) aan de voorzieningen (portal/mobiliteitsapp en klantenservice) wordt uitgevoerd binnen het onderhoudsvenster: ○ klantenservice: 's-nachts tussen 20:01 en 07:59 uur; ○ portal/mobiliteitsapp: 's-nachts tussen 00:00 en 06:00 uur. Bij incidenten en/of downtime buiten het onderhoudsvenster zijn de gemaakte kosten voor het risico van de opdrachtnemer.
5.7	Opdrachtnemer biedt per Drechtsteden werkgever een afgestemde servicepagina, bereikbaar via de (SSO) AFAS-omgeving, aan met het reiskostenbeleid (inclusief FAQ) van opdrachtgever. Het reiskostenbeleid kan verschillen per organisatie. Deze servicepagina wordt in afstemming met de afdeling HR van opdrachtgever vormgegeven en geactualiseerd. Binnen 5 werkdagen zijn de wijzigingsverzoeken doorgevoerd op de servicepagina door opdrachtnemer.

5.8	Opdrachtgever geeft eerst schriftelijke toestemming via de vaste contactpersoon vanuit opdrachtgever, voordat communicatie over de dienstverlening naar medewerkers wordt verzonden door opdrachtnemer. Communicatie over individuele casuïstiek tussen opdrachtnemer en medewerker vindt rechtstreeks plaats.
5.9	Opdrachtnemer garandeert dat indien er communicatie wordt verzonden via een e-mailadres, dit altijd wordt verstuurd aan het zakelijk e-mailadres van de medewerker, welke is gekoppeld aan de mobiliteitsoplossing. Opdrachtnemer garandeert dat de medewerker het e-mailadres niet zelf kan wijzigen in het medewerkersportal van opdrachtnemer.
5.10	Opdrachtnemer borgt in de communicatie dat het helder is voor medewerkers van de individuele Drechtsteden werkgevers dat vanuit het mobiliteits- en reiskostenbeleid verschillende regels en afspraken kunnen gelden.
5.11	Behoudens expliciete toestemming van opdrachtgever, onthoudt opdrachtnemer zich van externe communicatieactiviteiten en/of reclameboodschappen richting derden. Dit is van toepassing op het gebruik van de naam van (onderdelen van) opdrachtgever of woorden waaruit is af te leiden dat het (onderdelen van) opdrachtgever betreft.
5.12	Alle communicatie, waaronder ook de communicatie van de klantenservice, wordt professioneel uitgevoerd in de Nederlandse taal. De gebruikersinstructies/informatie in de medewerkersportal en de mobiliteitsapp zijn geschreven in begrijpelijke en heldere taal voor iedereen (vergelijkbaar met B1 niveau).
5.13	De mobiliteitsoplossing moet voldoen aan de overheidsstandaard toegankelijkheid WCAG 2.1 level AA.
6	Managementinformatie en rapportage

6.1	Opdrachtnemer stelt in het werkgeversportaal de volgende managementinformatie en overzichten over het gebruik van de mobiliteitsoplossing beschikbaar, waaronder: • een overzicht op dagniveau per medewerker met de volgende data: personeelsnummer, organisatie, organisatorische eenheid, dienstverband, ingediende declaraties, reisgegevens (mits door vervoerder beschikbaar gesteld, zoals datum, vertrek- en aankomstlocatie, type vervoer, aantal kilometers), kosten per reis, het soort reis (woon-werk, dienstreis, studiereis) of thuiswerkvergoeding. Dit moet op macroniveau aansluiten op de facturatie per organisatie (maar ook over alle organisaties heen) over een bepaalde periode en ook via rapportages op verschillende niveaus beschikbaar te zijn (niveau medewerker, niveau maand, niveau gebruikersgroep etc); • een overzicht van het aantal uitgegeven en gebruikte mobiliteitskaarten, op organisatieonderdeel niveau; • een overzicht van het aantal in gebruik zijnde mobiliteitsapps (zijnde de apps als onderdeel van de mobiliteitsoplossing van opdrachtnemer) en het aantal actieve medewerkers, op organisatieonderdeel niveau; • voor deelvervoer en ketendiensten wenst opdrachtgever relevante informatie in de rapportage te ontvangen per geboden deelvervoer of ketendienst. Indien van toepassing en door vervoerder beschikbaar gesteld: de kosten, de gebruikperiode, kilometers, het type vervoer; • een overzicht in het kader van de Normerende Regeling Werkgebonden Personenmobiliteit; • Een (slimme) excessenrapportage op minimaal: weekenddagen, avond/nacht, trendveranderingen reispatroon. • Een overzicht van aantal keren dat er een in- of uitcheck gemist is door medewerker. Opdrachtgever kan zelf een inleesbestand genereren over een zelfgekozen periode (xlsx of csv) van al bovengenoemde informatie.
6.2	Opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage met, per kostenplaats/organisatieonderdeel: • de totale kosten van OV (per vervoermiddel), niet-OV (per vervoermiddel) en de totaal geregistreerde thuiswerkvergoeding die is aangeboden aan het HR-salarissysteem; • de totalen van de CO2-uitstoot en reductie én gereisde kilometers (bij voorkeur per vervoermiddel). • Alle genoemde prestatie indicatoren (KPI's) in de overeenkomst, denk hierbij aan (niet limitatief): levertijd kaart, oplostijden klantenservice. • Advies over het potentieel van duurzamer reisgedrag.
6.3.	Opdrachtnemer levert halfjaarlijks een actuele roadmap met betrekking tot ontwikkelingen van de mobiliteitsoplossing die aansluiten bij de visie en behoefte van opdrachtgever.

6.4	In geval van inhouding van kosten van gebruik van de mobiliteitsoplossing op het salaris van de medewerker worden de gegevens voor verrekening door opdrachtnemer beschikbaar gesteld voor de opdrachtgever. Minimaal kunnen de volgende data daarin opgenomen worden door opdrachtgever: • Personeelsnummer • Naam • Organisatie • Organisatorische eenheid • Dienstverband • Reisgegevens (datum, stations) • Reden van inhouding op salaris • Bedrag
6.5	Opdrachtnemer levert maandelijks aan opdrachtgever een (slimme) excessenrapportage. De inhoud van de excessenrapportage wordt in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader bepaald. Voorbeelden van excessen zijn: reisafstanden met de fiets boven de x (aantal nader in te vullen) km enkele reis of een reis gemaakt op een weekenddag, die bestempeld zijn als woon-werk.
6.6	Opdrachtnemer dient de rapportages aan opdrachtgever online in een beveiligde omgeving beschikbaar te stellen. Deze rapportages zijn te downloaden in een bewerkbaar format, waaronder tenminste een spreadsheet als Excel of compatible met Excel.

6.7	Gedurende de contractperiode zal in ieder geval halfjaarlijks een evaluatie overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van opdrachtgever en opdrachtnemer. Afwijkingen van de frequentie worden in onderling overleg afgestemd. Tijdens het overleg komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: • Tevredenheid contactpersonen van opdrachtgever • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken, SLA en DAP • Klachtenregistratie en behandeling • Tevredenheid dienstverlening • Tevredenheid partnerschap • Ontwikkelingen op het gebied van duurzaam en anders reizen • Voortgang realisatie van de inzet SRol
7	Financiën en facturatie
7.3	De zakelijke reizen, woon-werk reizen, studiereizen worden voorgefinancierd door opdrachtnemer en maandelijks achteraf 1 op 1 doorbelast aan opdrachtgever. Dit houdt in dat de transactiekosten/gebruikerskosten van het door de medewerker genoten OV-vervoer, deelvervoer en ketendiensten 1 op 1 worden doorbelast (dus zonder opslagpercentage op gebruikskosten) aan de opdrachtgever.
7.4	Ingeval van wijzigingen in de tarieven/prijzen van reizen en/of kortingen die tot prijswijzigingen leiden bij mobiliteitsaanbieders zullen deze 1 op 1 worden doorberekend aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient opdrachtgever over aankomende prijswijzigingen zo snel mogelijk, nadat deze bekend zijn geworden, te informeren.
7.5	Opdrachtnemer past e-facturatie toe. E-facturen moeten voldoen aan de door Drechtsteden gestelde eisen voor elektronische verwerking welke zijn opgenomen in de verzendspecificatie e-facturen Drechtsteden. Belangrijk bij een e-factuur is dat het routenummer op de juiste manier en in het juiste veld is opgenomen: • Op de juiste wijze: Alleen het routenummer zelf vermelden (dus niet eerst het woord routenummer) en zonder spaties (de 2 letters gevolgd door 6 cijfers). In het juiste veld: Opnemen in het veld "BuyerReference", of eventueel "OrderReference".

7.6	Algemene factuurvereisten: 1. Iedere factuur moet aan de wettelijke eisen voldoen, zoals een juiste tenaamstelling en adressering van de betalende partij en vermelding van het BTW-nummer. Een overzicht van deze eisen staat op de website van De Belastingdienst. 2. Om een factuur te kunnen afhandelen, is het vermelden van het juiste routenummer op de factuur noodzakelijk. Dit nummer wordt verstrekt na gunning van de opdracht.
7.7	Facturen voor vooruitbetalingen door opdrachtgever worden niet geaccepteerd.
7.8	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen.
7.9	Opdrachtnemer factureert vanuit één centraal punt (één juridische entiteit). Bij voorkeur de oorspronkelijke opdrachtnemer aan wie de overeenkomst is gegund en op wiens naam deze is gesteld.
7.10	Alle bedragen dienen in euro's en exclusief BTW te worden vermeld.
7.11	Hoewel het Team Crediteuren van Bedrijfsvoering Drechtsteden voor de gehele regio werkt, zijn er nuanceverschillen in de facturatie per Drechtsteden werkgever. Opdrachtnemer dient zich hiervan bewust te zijn en dient hiernaar te handelen, indien opdrachtgever nadere eisen stelt aan de facturatie. Indien dit zo is, zal dit kosteloos door opdrachtnemer uitgevoerd worden.
8	Compliance: wettelijke verplichtingen, privacy, beveiliging en informatiebeheer
8.1	Opdrachtnemer sluit met opdrachtgever een verwerkersovereenkomst af indien er sprake is van verwerking van persoonsgegevens. Het model van de af te sluiten verwerkersovereenkomst is toegevoegd in de bijlage N.
8.2	Opdrachtnemer draagt er met de aangeboden mobiliteitsoplossing zorg voor dat opdrachtnemer voldoet aan de rapportageverplichting Normerende Regeling Werkgebonden personenmobiliteit. Dit stelt opdrachtgever in staat om het zakelijke verkeer, studiereizen en het woon-werkverkeer van de medewerkers eenvoudig te registreren en overzichten te verstrekken in lijn met deze rapportageverplichting.
8.3	Opdrachtnemer dient gedurende en/of na beëindiging van de overeenkomst data (zowel de fysieke documenten als de digitale gegevens waarvan de data en/of persoonsgegevens onderdeel uitmaken) beschikbaar te houden conform wettelijke termijnen en op eerste verzoek van opdrachtgever binnen 6 weken ter beschikking te stellen.
8.4	De opslag en verwerking van data vindt plaats op servers die binnen de EU staan en eigendom zijn van een bedrijf dat statutair gevestigd is in de EER.

8.5	(Meta)data en/of persoonsgegevens worden niet verder verwerkt voor een ander doel dan de uitvoering van de overeenkomst.
8.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat (meta)data en/of persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever strikt gescheiden is van (meta)data en/of persoonsgegevens van andere klanten van opdrachtnemer.
8.7	Opdrachtnemer is verplicht de meest recente richtlijnen en standaarden te volgen van het Nederlandse NCSC en het Forum voor Standaardisatie. Meer informatie kan gevonden worden op: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties en https://www.forumstandaardisatie.nl/domein/internet-en-beveiliging
8.8	De werkgeversportal is in staat informatieobjecten (documenten, data (records) en metadata) zeven jaar te bewaren en daarna te vernietigen zodanig dat deze informatieobjecten niet meer te reconstrueren zijn. Ook niet middels een back-up. Van deze vernietiging moet een schriftelijk bewijs kunnen worden getoond.
8.9	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat er geen reclame-uitingen (al dan niet via derden) via de mobiliteitsapp en de medewerkersportal bij de medewerkers van opdrachtgever terecht komen.
8.10	Partijen maken bindende afspraken over vernietiging van data bij beëindiging van de overeenkomst.