



Aanbesteding voor Mobiliteit en -service

Programma van Eisen

Document	Bijlage 01 - Programma van Eisen_V2
Versie:	Definitief
Datum:	11-04-2025
Aanbestedingsnr.	IA2023.12.06



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Eisen	4
2.1	Mobiliteitsservice algemeen	4
2.2	Toegang tot deelvervoer	4
2.3	Toegang tot vervoersdiensten	4
2.4	Mobiliteit registreren	5
2.5	Mobiliteit afrekenen	6
2.6	Webportal (portal)	6
2.7	Rapportage	6
2.8	Uitgifte en inname mobiliteitskaart	7
2.9	Certificaten	7
2.10	Architectuur	8
2.11	Privacy	9
2.12	Informatieveiligheid	10
2.13	Informatiebeheer	11
2.14	Implementatie	11
2.15	Functioneel beheer generiek	12
2.16	Contract en leveranciersmanagement	13



1 Inleiding

Dit document bevat het Programma van Eisen voor de aanbesteding van een Mobiliteit en -service voor gemeente Almere (Aanbestedende Dienst). In hoofdstuk 3 van de Offerteaanvraag is een functionele beschrijving van de gewenste service opgenomen. Onderstaande eisen dienen te worden gelezen in context van deze beschrijving.



2 Eisen

2.1 Mobiliteitsservice algemeen

F-ALG-001	De Mobiliteitsservice ondersteunt de doelen en functies zoals beschreven in de Offerteaanvraag.
F-ALG-002	De Mobiliteitsservice bevat een app voor gebruik op de smartphone (in ieder geval Android en iOS) en een kaart voor toegang tot vervoer. Daarnaast is er ook voor alle registratieve doeleinden een webportal beschikbaar voor de medewerkers.
	De Mobiliteitsservice wordt als dienst geleverd door Inschrijver. In veel gevallen kan en moet 'Mobiliteitsservice' in de aanbestedingsdocumentatie tevens gelezen worden als 'Mobiliteitsdienst'. Bij twijfel over de betekenis geldt het bredere begrip 'Mobiliteitsdienst'. Zie voor een conceptueel overzicht Bijlage 15 PSA – HRM pr001486 – MRS.pdf
F-ALG-004	De Mobiliteitsservice wordt in ieder geval in het Nederlands aangeboden.
F-ALG-005	Inschrijver biedt een compleet pakket aan informatie waarmee de medewerkers van gemeente Almere geholpen worden om optimaal van de Mobiliteitsservice gebruik te maken. Denk hierbij aan een handleiding voor het gebruik van de app en portal maar ook communicatiemateriaal wat de gemeente kan gebruiken om haar medewerkers op de hoogte te brengen van de nieuwe werkwijze.

2.2 Toegang tot deelvervoer

F-DV-001	Het moet mogelijk zijn om de vervoersmiddelen (de poolauto's en de deelfietsen) van gemeente Almere te registreren in de Mobiliteitsservice.
F-DV-002	Het moet mogelijk zijn voor iedere medewerker om een reservering te maken voor de geregistreerde vervoersmiddelen.
F-DV-003	Het is voor de medewerker mogelijk om een overzicht te krijgen van de te reserveren vervoersmiddelen met de locatie.
F-DV-004	Het moet mogelijk zijn voor iedere medewerker om het gereserveerde vervoersmiddel te ontsluiten met de mobiliteitskaart en/of app voor het maken van een dienstreis.
F-DV-005	Het moet mogelijk zijn om de reis te beëindigen met het vervoersmiddel waardoor het vervoersmiddel weer beschikbaar is voor een nieuwe reservering.
F-DV-006	Inschrijver biedt de mogelijkheid om vervoersmiddelen (tenminste personenauto's) ter beschikking te stellen voor deelvervoer waarop eis F-DV-002 t/m F-DV-005 ook van toepassing is.
F-DV-007	Inschrijver is verantwoordelijk voor het onderhoud, reparatie en reiniging van de door Inschrijver ter beschikking gestelde vervoersmiddelen.

2.3 Toegang tot vervoersdiensten

F-TOE-001	Medewerkers hebben met de app of kaart die onderdeel uitmaakt van de Mobiliteitsservice eenvoudig toegang tot vervoersdiensten (inchecken/uitchecken), waaronder in ieder geval -maar niet gelimiteerd tot- trein, bus en OV-fiets.
F-TOE-002	Inschrijver helpt en adviseert gemeente Almere bij het optimaal instellen van voorzieningen die de medewerker ondersteunen bij het zo zorgeloos mogelijk reizen. Denk hier bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) aan meldingen of



	automatische correctie bij 'uitcheck gemist'.
F-TOE-003	Inschrijver heft geen extra fee op de tarieven van het OV. De vervoerskosten komen (inclusief BTW van 9% voor trein, metro, tram en bus) daarmee niet hoger uit dan wanneer medewerkers van gemeente Almere zonder gebruik van de Mobiliteitsservice zouden reizen.

2.4 Mobiliteit registreren

F-REG-001	Medewerkers kunnen in de Mobiliteitsservice hun woon-werkverkeer, thuiswerkdagen en dienstreizen (zakelijke mobiliteit) registreren en daarbij aangeven met welk vervoermiddel (auto, OV, fiets, etc.) de ritten zijn gemaakt.
F-REG-002	Medewerkers kunnen in de Mobiliteitsservice de reizen met hun auto('s) en eventuele andere gemotoriseerde voertuigen registreren met daarbij het brandstoftype (met tenminste de kenmerken op basis waarvan de wettelijke CO ₂ -uitstoot-rapportage gemaakt kan worden). Zie bijlage 14 <i>Handreiking-Gegevensverzameling-werkgebonden-personenmobiliteit_december2023.pdf</i> .
F-REG-003	De ritten die medewerkers met het OV maken worden automatisch geregistreerd en geclassificeerd als woon-werk (default waarde) en kunnen door de medewerkers handmatig geherclassificeerd worden naar dienstreis.
F-REG-004	Aanbestedende dienst kent drie categorieën van vervoer. Eigen vervoer (gemotoriseerd), openbaar vervoer en fietsen/wandelen. De Mobiliteitsservice moet enerzijds de categorie registreren en anderzijds voorkomen dat een combinatie van deze categorieën per reis gedeclareerd wordt (zie bijlage 13).
F-REG-004a	De Mobiliteitsservice ondersteunt de reiskostenregeling zoals omschreven in bijlage 13 Vergoeding woon-werkverkeer.
F-REG-005	Medewerkers kunnen de registratie van hun mobiliteit niet alvast vooruit vastleggen/definitief maken. Ze kunnen de beoogde reizen en thuiswerkdagen wel inplannen/klaarzetten of via andere methoden geholpen worden om hun actuele reisgedrag eenvoudig en correct te registreren, bijvoorbeeld door favoriete reizen aan te maken en/of gemaakte reizen 'her te gebruiken' bij het registreren van hun reizen en thuiswerkdagen.
F-REG-006	Inschrijver adviseert en helpt gemeente Almere bij het zo optimaal mogelijk inzetten van geautomatiseerde mogelijkheden op het gebied van registratie, classificatie of anderszins (zie ook F-REG-003). Hierbij dienen in ieder geval foutgevoeligheid en gebruiksvriendelijkheid voor de medewerker meegewogen te worden.
F-REG-007	Reisbewegingen moeten tot en vanaf de landsgrens worden geregistreerd.
F-REG-008	De Mobiliteitsservice gebruikt als default het woonadres van de medewerker voor het bepalen van de reisafstand woon/werk verkeer met eigen vervoer. Daarbij is het minimaal mogelijk ook een verblijfadres naast een woonadres op te geven.
F-REG-008-A	Wanneer gebruik wordt gemaakt van een verblijfadres in plaats van het woonadres is het mogelijk om een reden op te geven waarom een woon-werkvergoeding moet worden betaald. Er moet worden voldaan aan de fiscale regelgeving omtrent woon-werkverkeer (zoals de 24-uurs regel en de redelijkheidstoets). Aan de hand van de reisbewegingen moet het systeem kunnen toetsen of het woon-werkverkeer betreft.
F-REG-009	De Mobiliteitsservice berekent de afgelegde afstand eigen vervoer in kilometers tenminste op basis van postcodes en huisnummers.
F-REG-010	Het moet mogelijk zijn voor een medewerker om aan te geven dat een OV reis een



	privé reis was.
F-REG-011	Medewerkers kunnen geen eerste klas reizen declareren.
F-REG-012	Medewerkers moeten in ieder geval tot 90 dagen achteraf kunnen doorgeven of er gereisd (en zo ja, hoe) of thuisgewerkt is. Daarnaast moeten medewerkers ook opgegeven reizen/thuiswerkdagen nog minimaal 90 dagen lang kunnen wijzigen, ook als er al afrekening plaatsgevonden heeft. Als dit laatste niet mogelijk is helpt en adviseert Inschrijver hoe deze behoefte via een goed werkend alternatief opgelost kan worden.
F-REG-013	Het moet mogelijk zijn om verschillende tarieven per reis toe te kennen. Zie reiskostenregeling, bijvoorbeeld artikel 3 en 5.

2.5 Mobiliteit afrekenen

F-AFR-001	Inschrijver verwerkt alle relevante actuele mobiliteitsgegevens en levert van alle medewerkers voor de vergoeding (of inhouding) van woon-werkverkeer (eigen vervoer, fietsen en wandelen), thuiswerken en levert deze maandelijks¹, aan gemeente Almere zodat deze de vergoedingen/afrekening kan verzorgen via de salarisadministratie van gemeente Almere. ¹ Gemeente Almere gaat ervan uit dat deze gegevens op één moment per maand opgevraagd kunnen worden ter verwerking en de controle daarop in een voor Afas Profit leesbaar formaat.
F-AFR-003	Inschrijver factureert gemeente Almere voor de reiskosten openbaar vervoer die door Inschrijver zijn of worden betaald (eventueel voorgefinancierd) per maand met een specificatie (minimaal, maar niet beperkt tot, op basis van de reisbewegingen per medewerker, per afdeling) waarmee gemeente Almere de juistheid van de gefactureerde kosten kan vaststellen.
F-AFR-004	Bij iedere factuur wordt er een Excel-sheet geleverd met een aansluitende specificatie van de gefactureerde reizen.

2.6 Webportal (portal)

F-POR-001	De Mobiliteitsservice biedt, naast een app, een portal waar medewerkers in ieder geval hun thuiswerkdagen en reizen kunnen registreren en classificeren (woon-werk of dienstreis).
F-POR-002	Medewerkers/leidinggevenden kunnen in de portal een overzicht krijgen van gemaakte reizen met het gekozen vervoersmiddel en de thuiswerkdagen.
F-POR-003	De portal is een omgeving waar medewerkers die minder vertrouwd zijn met het gebruik van apps of het prettiger vinden om in portal te werken, hun registratie kunnen invoeren.
F-POR-004	De portal, evenals de app, is rol gebaseerd waardoor er voor verschillende autorisatiegroepen verschillende functionaliteiten worden aangeboden.

2.7 Rapportage

F-RAP-001	CO₂-rapportages Opdrachtnemer biedt op basis van het geregistreerde reisgedrag CO₂-rapportages waarmee gemeente Almere de wettelijk verplichte rapportages kan leveren. Zie bijlage 14 Handreiking-Gegevensverzameling-werkgebonden-persoonmobiliteit_december2023.pdf.
F-RAP-002	Mobiliteitsrapportages



	Met de Mobiliteitsservice kunnen rapportages gegenereerd worden waarmee gemeente Almere inzicht krijgt in: het reisgedrag van haar medewerkers (tenminste, maar niet beperkt tot medewerkers per leidinggevende/Afdeling/Team)
F-RAP-003	Exceptierapportages Met de Mobiliteitsservice kunnen verschillende exceptierapportages gegenereerd worden, waarmee Aanbestedende dienst inzicht krijgt in eventuele 'excepties' in het reisgedrag van medewerkers waarmee gesignaleerd wordt dat er mogelijk verkeerd geregistreerd is en waarmee, in voorkomend geval, ook eventuele fraude gedetecteerd kan worden. Ook voor de verantwoording naar accountants en Belastingdienst zijn rapportages noodzakelijk om verantwoording af te leggen voor onbelaste vergoedingen. In verband met dit laatste een rapportage: - de frequentie van gebruikte verblijfadressen per medewerker - De reisafstand van het verblijfadres (korter of langer) ten opzichte van het woonadres - de hoeveelheid tijd tussen de heen en terugreis of vice versa bij het toepassen van een woon-werkvergoeding tussen verblijfadres en werkadres per medewerker.

2.8 Uitgifte en inname mobiliteitskaart

UITG-001	Inschrijver zorgt ervoor dat de medewerkers zo snel als mogelijk worden voorzien van een mobiliteitskaart. De hiervoor benodigde gegevens worden door gemeente Almere geleverd door middel van een automatische gegevensaanlevering. De mobiliteitskaart wordt geactiveerd op de datum van indiensttreding na authenticatie.
UITG-002	De Inschrijver verzorgt een authenticatie proces waarmee gegarandeerd wordt dat de kaart eigendom is van de juiste gebruiker (op basis van (privé) email en mobiele telefoon).
UITG-003	Er moet een mogelijkheid zijn om o.a. verlies/diefstal te melden bij Inschrijver zodat de kaart door Inschrijver geblokkeerd kan worden en vervolgens een nieuwe kan worden verstrekt.
UITG-004	Op basis van einddatum contract (uitdiensttreding), wordt de mobiliteitsservice door Inschrijver gedeactiveerd. Deze gegevens worden door gemeente Almere geleverd door middel van een automatische gegevensaanlevering.
UITG-005	Het moet voor de gemeente Almere mogelijk zijn om een medewerker met onmiddellijke ingang (tijdelijk) te blokkeren (of laten blokkeren door Inschrijver) zodat deze geen toegang meer heeft tot de diensten van de mobiliteitsservice.
UITG-006	De contract- en adresgegevens worden door gemeente Almere geleverd door middel van een automatische gegevensaanlevering. Inschrijver zorgt ervoor dat altijd de meeste actuele gegevens van de medewerkers staan opgeslagen in haar systeem.

2.9 Certificaten

#	Omschrijving
CF01	Als Inschrijver werkt u volgens een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging, te weten:



	Bij een systeem met een BBN classificatie 2 of hoger voor Beschikbaarheid en/of een 2 of hoger voor Vertrouwelijkheid: ISO27001 en is volgens deze norm gecertificeerd of aantoonbaar gelijkwaardig. ISO 27001 wordt aangetoond door: • een actueel en geldig certificaat en verklaring van toepasselijkheid (VVT); Als gelijkwaardig wordt erkend een geldig ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering en/of andere bewijsmiddelen, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen uit de ISO 27001 die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat/de gevraagde certificaten.
--	---

2.10 Architectuur

#	Omschrijving
NIA01	De omgeving kan per ommekeer worden opgeleverd voor configuratie en in gebruikname.
NIA02	Alle klanten/afnemers van Inschrijver werken (per omgeving) met dezelfde code en release/versie.
NIA03	De Mobiliteitsservice is webbased.
NIA04	De Oplossing wordt als SaaS aangeboden waarbij geen componenten van het softwareplatform lokale installatie vereisen.
NIA05	De Mobiliteitsservice is een standaardapplicatie of een samenhangend cluster van standaardapplicaties waarmee de beschreven processen worden ondersteund.
NIA06	De Mobiliteitsservice levert standaard operationele rapportages om te kunnen sturen op de processen die het systeem ondersteunt en op de gegevenskwaliteit.
NIA08	De Mobiliteitsservice werkt met huidige en toekomstige versies van Ms365 Apps for Enterprise.
NIA09	De Mobiliteitsservice scheidt functionaliteit en gegevensopslag.
NIA10	De Mobiliteitsservice slaat geen (of zo min mogelijk) gegevens zelf op maar vraagt deze op bij de bron.
NIA11	De Mobiliteitsservice maakt alleen gebruik van die gegevens die noodzakelijk zijn om een bepaalde taak uit te voeren.
NIA12	Door de Mobiliteitsservice moeten alle voorkomende diakrieten correct kunnen worden getoond, geëxporteerd en afgedrukt. De zoekfunctie moet de diakrieten negeren. Ook op alle koppervlakken wordt het gebruik van diakrieten ondersteund.
NIA13	De Mobiliteitsservice voorziet in de werking in combinatie met werkplek voorzieningen/applicaties om gebruik door medewerkers met een beperking mogelijk te maken. De Mobiliteitsservice moet voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) standaard.
NIA14	De user interface van de Mobiliteitsservice is responsive.
NIA15	De Mobiliteitsservice biedt de mogelijkheid aan een beheerder of geautoriseerde gebruiker om de user interface aan te passen aan de wensen van een gebruikersgroep.
NIA16	De Mobiliteitsservice functioneert goed in combinatie met de laatste versies (n of n-1) van alle gangbare webbrowsers, inclusief de standaard beschikbare plug-ins.
NIG01	Gemeente Almere is eigenaar van de gegevens die verwerkt worden in de Mobiliteitsservice.



#	Omschrijving
NIG03	De Mobiliteitsservice houdt een logging bij van alle transacties. De logbestanden zijn voor gemeente Almere beschikbaar en bruikbaar.
NIG04	De Mobiliteitsservice waarborgt bij storing en calamiteiten de volledigheid en integriteit van de opgeslagen gegevens.
NIU01	De Mobiliteitsservice wisselt gegevens met andere systemen uit via de Almeerse integratie-omgeving (behalve waar het gaat om Microsoft Entra ID voor toegang en BI/BA-toepassingen). Inschrijver realiseert deze integraties conform bijlage 15 – PSA - HRM.
NIU02	Bij gegevensuitwisseling hebben web services de voorkeur en anders via bestandsuitwisseling (sFTP).
NIU03	Interfaces voor het uitwisselen van sectorale gegevens worden conform sectorale standaarden ingericht.
NIU04	Bij datacommunicatie voor gegevensuitwisseling en voor de user interface gebruikt de Mobiliteitsservice de gangbare versie van TLS en cliënt- en servercertificaat technologie: • User → SaaS TLS en enkelvoudig geldig certificaat; • LAN ↔ SaaS: Tweezijdig authenticatie (mTLS) middels certificaten.
NIU09	De Mobiliteitsservice moet koppelt met Microsoft Entra ID voor authenticatie conform de gangbare SAML of OAUTH-oplossing.
NIU10	De Mobiliteitsservice koppelt met Microsoft Entra ID voor synchronisatie van gebruikersgegevens conform MS Entra ID of SCIM. Op basis hiervan bepaalt het systeem de autorisaties.
NIU11	Inschrijver stelt de gemeente Almere in staat om de volledige, genormaliseerde dataset te onttrekken uit de cloudoplossing. Gemeente Almere kan zelf de datasetselectie bepalen en op elk moment wijzigen. Webservices hebben de voorkeur (ODATA, REST/JSON) en anders via bestandsuitwisseling (sFTP)

2.11 Privacy

#	Omschrijving
NPR01	De Inschrijver mag de door gemeente Almere verzamelde persoonsgegevens slechts in uitdrukkelijke opdracht van gemeente Almere verwerken. Persoonsgegevens mogen bovendien alleen worden verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor de Mobiliteitsservice. De Inschrijver mag persoonsgegevens dus niet voor eigen doeleinden gebruiken.
NPR01a	Gemeente Almere sluit met de Inschrijver een schriftelijke overeenkomst met betrekking tot de bescherming van de verwerking van persoonsgegevens. Daarbij wordt het model verwerkersovereenkomst gehanteerd welke is bijgevoegd als bijlage 08.
NPR02	De Aanbestede dienst heeft een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd op de Mobiliteitsservice of is in staat om bijstand te verlenen aan het uitvoeren van een (pre)-DPIA (artikel 28 lid 3 of onder artikel 35 AVG).
NPR03	De (persoons)gegevens die in opdracht van gemeente Almere (verantwoordelijke) worden verwerkt zullen te allen tijde worden opgeslagen op servers die zich fysiek binnen de EER bevinden.
NPR04	De Inschrijver mag de persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk om de clouddiensten (Mobiliteitsservice) aan gemeente Almere te leveren. De Inschrijver moet garanderen en aantonen dat de gegevens na beëindiging van de overeenkomst



#	Omschrijving
	worden vernietigd. Dit wordt vastgelegd in het Exitplan wat tijdens de implementatie aangeleverd moet worden.
NPR05	Met de Privacy Officer van gemeente Almere wordt een procedure afgesproken inzake rechtmatige inzageverzoeken van bevoegde autoriteiten.
NPR06	De Inschrijver heeft een datalekkenprotocol, datalekkenregister en is in staat om gemeente Almere binnen 24 uur na het ontstaan van een datalek op de hoogte te stellen van de benodigde informatie over het datalek en mee te nemen in de afhandeling (artikel 28 lid 3 onder artikel 33 AVG).
NPR07	De Inschrijver is verplicht de persoonsgegevens adequaat te beveiligen. De Inschrijver maakt expliciet welke beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de door gemeente Almere verzamelde persoonsgegevens worden genomen. Bij de beveiligingsmaatregelen moet worden gedacht aan de eisen die hierboven onder Informatieveiligheid zijn omschreven. Tevens moet een actuele en volledige beschrijving van het gehanteerde beveiligingsbeleid beschikbaar zijn voor gemeente Almere dat na voorlopige gunning aangeleverd dient te worden.
NPR08	Gebruik AI en algoritmische systemen. Om deze algoritmen op een veilige en verantwoorde wijze te gebruiken, heeft gemeente Almere inzicht nodig in het proces dat tijdens het ontwikkelen en toepassen van het algoritme gevolgd is. Want alleen met dat inzicht kan gemeente Almere transparant zijn naar haar medewerkers. Voor algoritmen die gemeente Almere bij leveranciers afneemt, gelden contractvoorwaarden waarin staat welke informatie gemeente Almere van hen nodig heeft (conform AI Act).
NPR09	De Inschrijver mag bij het verwerken van de persoonsgegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers inschakelen met wie hij een (sub)Verwerkersovereenkomst heeft gesloten waarin geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen zijn opgenomen conform de Verwerkersovereenkomst die door gemeente Almere wordt afgesloten met de Inschrijver.

2.12 Informatieveiligheid

#	Omschrijving
NIV01	De Mobiliteitsservice, en in het geval van SaaS ook de technische omgeving waar deze op draait, voldoet aan de eisen die de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid), de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), de GIBIT (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT) en andere relevante wetgeving stellen aan applicaties en verwerkers.
NIV02	De Mobiliteitsservice voldoet aan de technische beveiligingsspecificaties zoals opgenomen in het overzicht met Standaarden van het Forum van Standaardisatie (zie ook NIA02; 'Pas toe leg uit' standaarden (verplicht) Forum Standaardisatie, daar waar relevant.
NIV03	Periodiek legt de Inschrijver verantwoording af via een Statement of Compliance (of deel-ICV; met toepasselijke reikwijdte) aan gemeente Almere . De prestatie van Inschrijver op het gebied van informatiebeveiliging wordt beoordeeld op vooraf vastgestelde prestatie-indicatoren, zoals in het contract opgenomen is. Een technische audit (penetratietest) in relatie tot de Mobiliteitsservice maakt hier deel van uit.
NIV04	De relevante eisen die gemeente Almere vaststelt door middel van de wizard Inkoop-eisen Cybersecurity Overheid ICO Wizard - bio-overheid worden onverkort van



#	Omschrijving
	toepassing verklaard en opgenomen in het Programma van Eisen CF01 voor de Inschrijver.
NIV05	De Mobiliteitsservice dient geen softwarematig maatwerk te bevatten. Wanneer er nieuwe functionaliteiten moeten worden ontwikkeld binnen de kaders van de aanbesteding of specifiek ontwikkeld zou moeten worden, bijv. als gevolg van een wijziging in de wet- en regelgeving, dient deze in de eerstvolgende release opgenomen te zijn als standaardfunctionaliteit.

2.13 Informatiebeheer

#	Omschrijving
NIB01	De Inschrijver moet tijdige en volledige medewerking verlenen aan het toezicht op het informatiebeheer door gemeente Almere of andere daartoe bevoegde partijen.
NIB02	Het archiefbeheer dat in de Mobiliteitsservice plaatsvindt, moet gedocumenteerd zijn op de wijze zoals omschreven in het Besluit Informatiebeheer Almere 2021 en opvolgers (https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR663405/1). De documentatie moet actueel en volledig zijn, en beschikbaar voor gemeente Almere.
NIB03	De Mobiliteitsservice dient aantoonbaar de authenticiteit, de betrouwbaarheid, de integriteit en de bruikbaarheid van de beheerde informatie te waarborgen. Daartoe moeten de vorm, de structuur, de inhoud, en het gedrag en de metadata van archiefbescheiden behouden blijven.
NIB04	De Mobiliteitsservice dient aantoonbaar de door de gemeente Almere aangegeven bewaartermijnen te handhaven, die worden toegekend nadat de informatie is afgehandeld. Verwijderingen (op basis van de bewaartermijnen) mogen pas na toestemming en conform de voorwaarden van de gemeente Almere worden uitgevoerd.
NIB05	De Mobiliteitsservice dient de archiefbescheiden dusdanig te ordenen en te classificeren dat te allen tijde duidelijk is van welk bedrijfsproces zij de neerslag zijn.
NIB06	De Inschrijver moet te allen tijde de toegankelijkheid van de archiefbescheiden waarborgen voor medewerkers die toegang mogen hebben tot die bescheiden.
NIB08	De Mobiliteitsservice controleert of de vernietiging van informatie volgens de bewaartermijn geen impact heeft op informatie die ook gerelateerd is aan andere objecten en die (nog) niet voor vernietiging in aanmerking komt (referentiële integriteit).

2.14 Implementatie

#	Omschrijving
NIM02	Inschrijver dient de bij inschrijving aangeboden Mobiliteitsservice te implementeren binnen de daarvoor door de gemeente Almere gestelde termijnen. De optionele onderdelen zoals beschreven in paragraaf 1.3 van de Offerteaanvraag dienen pas te worden geïmplementeerd wanneer de gemeente Almere hiertoe een verzoek doet. De gemeente heeft een fasering aangebracht voor de implementatie: De onderdelen in scope (zie afbeelding paragraaf 1.3 Offerteaanvraag) wil gemeente Almere op 1 januari 2026 in gebruik nemen.
NIM03	De nieuwe dienst of applicatie moet grondig zijn getest in een gecontroleerde omgeving om te zorgen voor stabiliteit, prestaties en beveiliging.
NIM04	De Inschrijver gebruikt Nederlands als voertaal in woord en geschrift tijdens de



#	Omschrijving
	implementatie en biedt de trainingen (voor gebruikers en Functioneel Beheerders) aan in het Nederlands. De documentatie is in het Nederlands.
NIM05	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het realiseren van werkende koppelingen en draagt zorg voor afstemming met derde partijen indien de te koppelen Applicatie/Data bron niet door Inschrijver zelf wordt geleverd.
NIM06	Gemeente Almere gaat ervanuit dat de inrichting van de test- en productieomgeving gelijk is, zoals gebruikelijk bij SaaS-oplossingen. Mocht dit niet het geval zijn beschrijft Inschrijver hoe de inrichting in de test-/ acceptatieomgeving gelijk gemaakt kan worden aan de productieomgeving.
NIM07	Acceptatie kan plaatsvinden wanneer aangetoond is dat: • de (set van) (op)levering(en) voldoet aan gestelde eisen; • compleet is - waarbij verificatierapportage onderdeel uitmaakt van de (set van) (op)levering(en) - en consistent is; • voldoet aan de gestelde acceptatiecriteria welke zijn opgenomen in het gemeenschappelijk implementatieplan van gemeente Almere en Inschrijver.

2.15 Functioneel beheer generiek

#	Omschrijving	Toelichting
NFB01	Inschrijver dient bekend te zijn met marktconforme beheerprocessen zoals ITIL Servicemanagement, hanteert deze, past ze toe en zorgt ervoor dat deze aansluiten op de beheerprocessen van gemeente Almere.	Nee
NFB02	De Inschrijver biedt een Nederlandstalige Helpdesk waar medewerkers van gemeente Almere contact kunnen opnemen voor ondersteuning bij: • het verlenen van telefonische assistentie bij gebreken; • het telefonisch adviseren over het gebruik en het functioneren van de programmatuur.	Nee
NFB03	De helpdesk van Inschrijver werkt samen met de servicedesk van gemeente Almere, afdeling ICTAR, m.b.t. service aanvragen en de afhandeling daarvan, ook wanneer Inschrijver voor bepaalde dienstverlening werkt met onderaannemers (single point of contact).	Nee
NFB04	Onderhoudswerkzaamheden worden altijd in overleg met gemeente Almere uitgevoerd op voor beide partijen geschikte momenten. Gemeente Almere verstaat onder het onderhoud: Correctief, preventief, innovatief onderhoud en gebruikersondersteuning.	Beschrijf in een toelichting, die na voorlopige gunning aangeleverd dient te worden, welke definitie van update, upgrade en versie gehanteerd wordt.
NFB05	Er worden minimaal een gescheiden test- en productieomgeving beschikbaar gesteld. Beide omgevingen zijn door gemeente Almere te benaderen.	Nee
NFB06	Gemeente Almere wordt in staat gesteld een nieuwe functionaliteit te testen voordat deze functionaliteit in productie wordt aangeboden aan de medewerkers van	Nee



#	Omschrijving	Toelichting
	gemeente Almere.	
NFB08	De functioneel beheerder kan in de Mobiliteitsservice zelf het autorisatiebeheer op basis van verschillende rollen regelen en op een eenvoudige wijze autoriseren.	Nee
NFB09	De Mobiliteitsservice biedt de beheerder van gemeente Almere de mogelijkheid om een overzicht te genereren met alle autorisaties van de gebruikers met bijbehorende functies.	Nee

2.16 Contract en leveranciersmanagement

NCC01	Gemeente Almere hanteert binnen inkooptrajecten van ICT (gerelateerde) producten en/of diensten de GIBIT 23. GIBIT staat voor Gemeentelijke Inkoop bij IT. Deze uniforme inkoopvoorwaarden zijn door de afdeling Inkoop/ Contract- en leveranciersmanagement van gemeente Almere onverkort van toepassing verklaard en in het gemeentelijk inkoopbeleid opgenomen. Aan de Inschrijver worden de relevante artikelen in de hoofdstukken II en III van de GIBIT, t.w. Privacy, beveiliging en archivering en Hosting onverkort van toepassing verklaard en opgelegd.	Nee
NCCC02	Er is een Service Level Agreement (SLA) voor klanten die de Mobiliteitsservice gebruiken voor het in stand houden van de dienstverlening. Deze SLA maakt deel uit van de overeenkomst: 1. De helpdesk van Inschrijver is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten met betrekking tot de Mobiliteitsservice volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP). 2. Gemeente Almere bepaalt de prioriteit van incidenten. Dit met als uitgangspunt de impact op gebruikers en dienstverlening van gemeente Almere en wordt vastgelegd in DAP. 3. Inschrijver maakt voor gemeente Almere inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. 4. Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. 5. De Inschrijver werkt een concept SLA (indienen na voorlopige gunning) uit die minimaal de volgende onderdelen beschrijft: a. Wat de Servicewindow en Onderhoudwindow is	De inschrijver dient een concept van de SLA onder 'overige documenten' in TenderNed toe te voegen bij inschrijving.



	b. Beschikbaarheid tijdens het Servicewindow c. Incidenten en hun prioriteiten (op basis van urgentie en impact) d. Changes en service requests e. Releaseproces en service improvement processen f. KPI's en PI's g. Rapportages h. Overlegstructuur en governance (operationeel, tactisch, strategisch) Zie ook tabellen behorende bij NC002 aan het einde van dit document als voorbeeld.	
NCC03	De Inschrijver is als Hoofdaannemer hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering. De Hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele Wederpartij van gemeente Almere . Met eventuele Onderaannemers heeft gemeente Almere geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.	Nee
NCC04	Gemeente Almere en Inschrijver hanteren minimaal de in bijlage 16 'Communicatiematrix en contractoverlegstructuur' genoemde governance structuur waarbij de agenda en frequentie in overleg met Inschrijver wordt vastgesteld.	Nee
NCD01	Inschrijver dient alle afspraken en procedures met betrekking tot beheerprocessen vast te leggen in een separaat document genaamd Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Het DAP is van toepassing tijdens de levering van de diensten. Het DAP omvat alle afspraken die een strategisch, tactisch en operationeel karakter hebben en omvat minimaal de actuele contact gegevens van de betrokkenen van beide partijen die een rol spelen bij het operationeel en wellicht tactische beheer, inclusief een procedure om wijzigingen in het DAP aan te brengen.	Na definitieve gunning en als onderdeel van de implementatie danwel het onboarding proces wordt het DAP tussen partijen overeengekomen. Inschrijver is redacteur van het DAP.
NCD02	De Inschrijver levert minimaal éénmaal per drie maanden een rapportage aan, waarin op de volgende punten worden gerapporteerd/geagendeerd: • Status van de gerapporteerde afwijkingen van de leveringen; • Nieuwe gerapporteerde afwijkingen; • Voorbereiden van contractwijzigingen of aanpassing van de levering in de DAP; • Oplossen van operationele kwesties gerelateerd aan de levering.	Nee
NCD03	De Inschrijver geeft aan welke performance-aspecten als basis van beschikbaarheid KPI's gebruikt worden.	De inschrijver levert dit na voorlopige gunning aan.



	Geef inzicht in hoe deze beheerd worden.	
NCD04	De Inschrijver beschrijft in het Business Continuity Plan (BCP) hoe wordt omgegaan met crisissituaties door te beschrijven welke uitwijkprocedures beschikbaar zijn.	De inschrijver levert dit na voorlopige gunning aan.
NCD05	De Inschrijver beschrijft de procedure voor systeemwijzigingen die impact (kunnen) hebben voor de levering aan gemeente Almere .	De inschrijver levert dit na voorlopige gunning aan.
NCD07	Inschrijver biedt een eerstelijns Service desk voor gebruikers. Bijvoorbeeld bij verlies of diefstal van een mobiliteitskaart.	Nee
NCB01	De Inschrijver garandeert dat de Mobiliteitsservice en het deel van de functionaliteit die gemeente Almere afneemt beschikbaar is. Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van de Mobiliteitsservice voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd.	Nee
NCB02	De Inschrijver garandeert dat de Mobiliteitsservice en het deel van de functionaliteit die gemeente Almere nodig heeft om haar deel van de werkzaamheden uit te voeren gedurende de hele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen als SaaS voor gebruik beschikbaar is en ondersteund wordt.	Nee
NCB03	De Mobiliteitsservice blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan de uitvoering van de bestaande en nieuwe relevante wet- en regelgeving en het relevant lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is wordt geacht onderdeel uit te maken van de door u aangeboden prijs.	Nee
NCK01	De Inschrijver beschrijft hoe compensatie in de vorm van een verbeterplan (op eigen kosten) voor het niet realiseren van de gemaakte afspraken in de SLA, inclusief maar niet beperkt tot de gehanteerde criteria /limieten.	De inschrijver levert dit na voorlopige gunning aan.
NCW01	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Overeenkomst (waaronder Programma van Eisen en de Nota's van inlichtingen) dienen verdisconteerd te zijn in de Prijs. Alle kosten en eventuele kortingen zijn door Inschrijver in de aanbieding verwerkt en zichtbaar voor gemeente Almere.	Nee
NCW03	Alle genoemde geldbedragen zijn vast, in Euro's en exclusief btw.	Nee
NCW04	Facturatie vindt plaats maandelijks achteraf en vangt aan wanneer de dienstverlening daadwerkelijk wordt uitgevoerd.	Nee



NCW05	Nieuwe functionaliteiten, binnen de context van de dienstverlening, welke beschikbaar komen middels updates en/of upgrades worden niet apart in rekening gebracht.	Nee
NCE01	De Inschrijver is verplicht na einde looptijd of bij opzegging mee te werken aan een migratie naar een andere leverancier mogelijk te maken en in redelijkheid te ondersteunen. Hiervoor is een jaarlijks bij te werken Exitplan/re-transitie de basis voor de beschrijving van de overdracht activiteiten en informatie die het betreft. De Inschrijver levert een concept Exitplan op en beschrijft hoe hij een migratie naar een andere leverancier ondersteunt door een beschrijving van de formaten waarin gegevens beschikbaar worden gesteld en welke vorm van documentatie hierbij hoort. De Inschrijver moet bij beëindiging van de overeenkomst aantoonbaar alle archiefbescheiden, en bijbehorende metadata, overdragen aan gemeente Almere conform tevoren afgesproken procedures en bestandsformaten. De Inschrijver verwijdert daarna aantoonbaar alle archiefbescheiden en metadata uit de beheeromgeving. Het Exitplan wordt door Inschrijver als bijlage toegevoegd.	De inschrijver levert het exitplan aan tijdens de implementatie waarbij hij aansluit op de checklist in bijlage 17 – Voorwaarden aan het Exitplan. Het exitplan zal vormgegeven worden conform artikel 26 uit de GIBIT (versie 2023) en de gevraagde toevoeging uit bijlage 17 vanuit Gemeente Almere, waarin extra voorwaarden en suggesties zijn beschreven.
NCE02	Data in de Cloud zijn en blijven eigendom van gemeente Almere . De Inschrijver beschrijft hoe gegevens-eigenaarschap en continuïteit van dienstverlening is geregeld in de situatie dat de Inschrijver onverwacht zijn activiteiten moet staken.	Nee
NCE03	De Inschrijver beschrijft de voorwaarden waaronder bepaalde diensten kunnen worden stopgezet en welke procedures daarop van toepassing zijn.	De inschrijver levert dit na voorlopige gunning aan.
NCE04	e-Facturatie per maand via het Peppolnetwerk is vereist voor de dienstverlening.	Nee

Tabellen behorende bij eis NCC02

Categorie	Omschrijving
1	De Mobiliteitsservice is volledig niet beschikbaar (naar mening van gemeente Almere een Major Incident – Priority 1)
2	De Mobiliteitsservice is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van gemeente Almere een Major Incident - Priority 2)
3	Kleine verstoringen (naar mening van gemeente Almere een Incident of Minor incident)
4	Gebruikers / beheerdersvraag.



Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen
1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week