



## **PROGRAMMA VAN EISEN en WENSEN (Eisen en Subgunningscriteria)**

Bijlage 4 bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Mobility as a Service van Hogeschool Rotterdam

## 1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Hogeschool Rotterdam gestelde eisen en wensen, subgunningscriteria (GC), ten aanzien van Mobility as a Service en aanvullende dienstverlening.

### 1.1 Spelregels

De subgunningscriteria (GC) hebben tot doel de Inschrijvingen te beoordelen in relatie tot de uitgangspunten en/of verwachtingen van Hogeschool Rotterdam. Indien Inschrijver niet ingaat op een subgunningscriteria, scoort u op die subgunningscriteria geen punten.

Voor meer details over hoe de inhoudelijke beoordeling in zijn werk gaat verwijst Hogeschool Rotterdam u naar het Beschrijvend document.

Voor deze aanbesteding maken we o.a. gebruik van de MoSCoW methode voor de eisen en GC1 optionele wensen. Hiervoor is bijlage 5 toegevoegd.

Dit document beschrijft de eisen waaraan Inschrijvers product en/of dienst moet voldoen (Must). Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de genoemde eisen, wordt uw Inschrijving niet verder in behandeling genomen. Tevens bevat dit document een GC1 Optionele wensen (Should, Could, Would). Hier kunt u punten behalen voor GC1: Should: 5 punten, Could: 3 punten, Would: 1 punt

|                                             | Document         | Aantal punten                 |
|---------------------------------------------|------------------|-------------------------------|
| <b>Programma van Eisen</b>                  |                  |                               |
| Eisen                                       | MoSCow bijlage 5 | Must: Knock out – geen punten |
| <b>Programma van Wensen</b>                 |                  |                               |
| GC 1 Optionele Wensen                       | MoSCow bijlage 5 | 200                           |
| GC 2 Dienstverlening                        | PDF              | 400                           |
| GC 3 Plan van Aanpak Implementatie          | PDF              | 200                           |
| GC 4 Gebruikersgemak van de app, incl. demo | Demo op locatie  | 100                           |

### 1.2 Invulinstructie MosCoW

In het geval Inschrijvers product en/of dienst aan een eis/ wens voldoet, dient u dit te bevestigen door "Ja" in te vullen in de vijfde kolom van de tabel. Voldoet Inschrijvers product en/of dienst niet, vult u dan 'Nee' in. Zodra de lijst volledig is ingevuld, ondertekent u de lijst en voegt u deze toe aan uw Inschrijving als PDF en als Excel bestand.

### 1.3 Invulinstructie GC 2, 3, 4 en 5

Bij elke van deze subgunningscriteria wordt aangegeven wat er van u verwacht wordt.

Vormvereisten voor de beantwoording:

- De Inschrijver geeft per subgunningscriterium het verlangde antwoord en houdt hierbij deze volgorde aan:
- De Inschrijver maakt gebruik van lettergrootte 10.
- De beantwoording (inclusief afbeeldingen en bijlagen) overschrijdt niet het maximaal toegestane aantal pagina's. Pagina's die het maximumaantal overschrijden worden niet beoordeeld.
- De Inschrijver dient met de beantwoording van de wensen rekening te houden met alle informatie uit het Beschrijvend document met bijbehorende stukken.
- De Inschrijver dient onder geen beding prijzen of alles wat ermee samenhangt in de beantwoording op te nemen.
- Het is niet toegestaan verwijzingen naar externe documenten of websites op te nemen in de beantwoording. Alleen de ingediende tekst zal worden beoordeeld door het beoordelingsteam. Eventuele verwijzingen naar externe documenten of websites worden niet meegenomen in de beoordeling.

## 2. Subgunningscriteria GC 2, GC3, GC4

Voor Hogeschool Rotterdam is maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering kaderstellend. Wij willen onderdeel zijn van een ambitieuze duurzame inkoopketen en zo bijdragen aan het behalen van de Sustainable Development Goals. De inkopen van Hogeschool Rotterdam moeten zo duurzaam mogelijk zijn en mogen geen schade veroorzaken aan mens, dier en milieu. In bijlage 14 is de Visie Duurzaamheid van Hogeschool Rotterdam terug te vinden.

### 2.1 GC2 Dienstverlening

#### Wens

Hogeschool Rotterdam hecht veel waarde aan het contracteren van een Opdrachtnemer die dienstverlening van hoogwaardige kwaliteit biedt en Hogeschool Rotterdam ontzorgt. Aanvullend is ook een soepele start van de dienstverlening een belangrijk onderwerp voor de hogeschool. In navolging wordt Inschrijver gevraagd om de invulling van de dienstverlening nader te beschrijven.

Uw antwoord dient minimaal de volgende onderwerpen te beschrijven:

- Beschrijf uw administratieve organisatie en communicatiestructuur ten behoeve van een soepele uitvoering van de Dienstverlening;
- Geef een beschrijving van de dienstverlenende processen; denk hierbij aan klachtenafhandeling, vragen van medewerkers (helpdesk);
- Wat heeft inschrijver nodig vanuit Hogeschool Rotterdam voor succesvolle invulling van de dienstverlening;
- Wat zijn de kansen en risico's die Inschrijver signaleert binnen de aan te bieden dienstverlening, incl. beschrijving van de wijze waarop kansen worden benut en risico's worden beheerst.
- Stel een KPI m.b.t. uw dienstverlening voor om te toetsen. Deze zal worden opgenomen in het KPI-dashboard;
- Hoe gaat opdrachtnemer om met escalaties, wat is het proces en welke maatregelen neemt opdrachtgever om deze te mitigeren.

#### Beoordeling

Het antwoord op de bovenstaande aspecten wordt in zijn geheel beoordeeld. Hierbij beoordeelt Hogeschool Rotterdam op de onderstaande beoordelingscriteria:

- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- De mate waarin de aangeboden dienstverlening passend is bij de beoogde situatie, visie en doelstellingen van Hogeschool Rotterdam;
- De mate waarin de Inschrijver Hogeschool Rotterdam ontzorgd wordt met de aangeboden dienstverlening;
- Mate waarin Inschrijver aantoonbaar zorgt voor een tijdige en effectieve start van de dienstverlening;
- Mate waarin Inschrijver een ervaren en professionele administratieve organisatie inricht en communicatie op effectieve wijze vormgeeft;
- De mate waarin Inschrijver relevante kansen, risico's en input signaleert, kansen concreet benut en risico's effectief beheerst.
- Mate waarin het escalatieproces duidelijk wordt beschreven en de mate van effectiviteit van



de voorgestelde maatregelen.

- De mate waarin de voorgestelde KPI SMART geformuleerd is en de mate waarin de KPI inzicht geeft in kwaliteit van de dienstverlening.

**Format**

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal vijf (5) pagina A4.

Het maximaal aantal te behalen punten voor deze wens is 400 punten.

### 2.3 GC3 Plan van aanpak Implementatie

Hogeschool Rotterdam heeft voor ogen om de Opdracht zo spoedig mogelijk na gunning uit te voeren. Daarom is opdrachtgever geïnteresseerd in het plan van aanpak dat uw organisatie zou hanteren in het geval de Opdracht aan u wordt gegund. Op deze manier wenst Hogeschool Rotterdam inzicht te krijgen in uw deskundigheid en ervaring met betrekking tot de gevraagde dienstverlening.

#### Wens

U beschrijft in een plan van aanpak de fasering, planning, verantwoordelijkheden en mijlpalen na gunning van de Opdracht. In het plan van aanpak worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld:

- Opstart/voorbereiding van de dienstverlening na gunning en de implementatiefase;
- Projectorganisatie van Inschrijver en samenwerking met interne projectorganisatie van Hogeschool Rotterdam;
- Aanpak gedurende inrichtingsfase;
- Per fase een beschrijving van de benodigde input van Hogeschool Rotterdam in de vorm van inzet van de interne projectorganisatie. Welke randvoorwaarden gelden hier om een succesvolle implementatie te kunnen garanderen; hierbij dient de leverancier in acht te nemen dat ontzorgen van de organisatie, daar waar mogelijk, positief gewaardeerd wordt;
- Schematisch overzicht (met daarin de benoeming van verschillende projectfasen) van het gehele traject met als harde deadline 1 september 2026, rekening houdend met vakantieperiode, voor het in gebruik nemen van de mobiliteitskaart (werknemer kan kaart daadwerkelijk in gebruik nemen) en de registratieoplossing (app/portal).
- Risicoanalyse inclusief maatregelen om risico's te beheersen.

#### Beoordeling

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- De haalbaarheid en realistische planning;
- Duidelijkheid over de bijdrage die van Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt verwacht;
- Inzage in het communicatieproces tijdens de implementatie;
- Het benoemen van eventuele risico's en het beheersen hiervan;
- Mate waarin Hogeschool Rotterdam ontzorgd wordt.

#### Format

Gebruik voor de beantwoording van deze wens maximaal drie (3) pagina A4 plan van aanpak en 1 pagina A3-formaat met planningsdiagram, fasering, rollen, etc. Het maximaal aantal te behalen punten voor deze wens is 200.

## 2.2 GC4 Gebruikersgemak van de app, incl. demo

De gebruikersvriendelijkheid van de aangeboden mobiliteitsoplossingen is voor Hogeschool Rotterdam zeer belangrijk. Het is essentieel voor de acceptatie van het nieuwe mobiliteitsbeleid en de uitvoering daarvan. De gebruikersvriendelijkheid wordt beoordeeld aan de hand van een demo. Inschrijvers worden verzocht een demo van maximaal 45 minuten te verzorgen. Bij deze demo wordt Inschrijvers gevraagd zowel de kant van de gebruiker van de kaart als de back-end te laten zien. Het verzoek aan Inschrijver is om in de demo de nadruk te leggen op het gebruik van de app voor het registreren en declareren van eigen vervoer reizen en thuiswerkdagen én voor de gebruiker/houder van de mobiliteitskaart alsmede de portal voor de back-end aan de kant van de Hogeschool Rotterdam.

### Wens:

Inschrijver laat in haar mobiliteitsoplossing, in de versie die ook daadwerkelijk bij Hogeschool Rotterdam zal worden geïmplementeerd, via een demo van de app en portal van maximaal 45 minuten het volgende zien:

### Voor de houder van de mobiliteitskaart:

Registratie in de app en de portal van:

- Registreren en declareren eigen vervoerreis woon-werkverkeer met auto met afwijkende km vergoeding;
- Registreren en declareren eigen vervoerreis dienstreis met de fiets met afwijkende km vergoeding;
- Registreren en declareren thuiswerkdag;
- Correctie verkeerde datum geregistreerd en gedeclareerd thuiswerkdag;
- Registreren en declareren ketenreis ofwel multimodale woon-werkverkeer reis met auto, P+R, OV en OV fiets;
- Declareren parkeerkosten bij een gemaakte dienstreis;
- OV woon-werkverkeer met mobiliteitskaart staat standaard ingesteld;
- OV reizen met mobiliteitskaart herclassificeren naar dienstreizen;
- Dienstverlening binnen de app/portal (minimaal aanvraag kaart, kaart defect, kaart kwijt, informatie over beschikbare mobiliteitsdiensten. Andere diensten mogen ook gepresenteerd worden).

### Voor de back-end aan de kant van Hogeschool Rotterdam in de portal:

- Kaartbeheer (aan- en uitzetten van extra opties).
- Beschikbare rapportages die relevant zijn voor de beoogde situatie van Hogeschool Rotterdam.
- Ov-reizen herclassificeren naar dienstreizen en privé.
- Goedkeuringsflow declaraties woon-werk verkeer eigen vervoer en thuiswerkdagen.

### Beoordeling:

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid: de mate waarin de beantwoording volledig is;
- De mate waarin de aangeboden oplossing passend is bij de beoogde situatie, visie en doelstellingen van Hogeschool Rotterdam
- Gebruiksvriendelijkheid: De mate waarin de beoordelaar:
  - Denkt dat hij de app/ portal graag wil gebruiken

- De app/ portal onnodig complex vindt
- De app/ portal makkelijk te gebruiken vindt
- Denkt dat hij support van een technisch persoon nodig heeft om de app/ portal te kunnen gebruiken
- De verschillende functies in de app/ portal goed geïntegreerd vindt
- Vindt dat er te veel inconsistentie in de app/ portal zit
- Zich kan voorstellen dat de meeste medewerkers de app/ portal zeer snel kunnen leren
- De app/ portal erg omslachtig is om te gebruiken
- Zich zelfverzekerd voelt de app/ portal te gaan gebruiken
- Vindt dat hij veel moet leren voordat hij de app/ portal aan de slag kan

De gebruiksvriendelijkheid wordt, op basis van de demo, beoordeeld aan de hand van de System Usability Scale methode, hierbij beantwoorden de beoordelaars tien vragen op een schaal van 1 t/m 5 (oneens t/m eens).

| SUS-score | Beoordeling | Score obv het Schema van Puntentoekening |
|-----------|-------------|------------------------------------------|
| >80,3     | zeer goed   | 10                                       |
| 68-80,3   | goed        | 8                                        |
| 68        | voldoende   | 6                                        |
| 51-68     | matig       | 4                                        |
| <51       | slecht      | 0                                        |

Meer informatie over deze methode vindt u hier: [Measuring and Interpreting System Usability Scale \(SUS\) - UIUX Trend](#)

### Format

Live demonstratie van 45 minuten op locatie van Hogeschool Rotterdam van de versie van de app en portal die ook daadwerkelijk wordt gebruikt door Inschrijver bij de implementatie van de mobiliteitsoplossing bij Hogeschool Rotterdam. Het maximaal aantal te behalen punten voor deze wens is 200.