



Nota van inlichtingen 1 MaaS
Hogeschool Rotterdam
Referentieummer: 2025/020/OeO

Datum publicatie: 4-dec-25

Herziene documenten
Beschrijvend document
Bijlage 4 Programma van eisen en wensen
Bijlage 5 Programma van eisen en wensen GC1 (MosCow)
Bijlage 9 Concept SLA

Ref. Nr.	Document	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	PvE	Bijlage 5. Programma van eisen en wensen	111. U geeft aan dat bewaartermijnen worden bepaald door Hogeschool Rotterdam als verwerkingsverantwoordelijke. Persoonsgegevens worden niet langer opgeslagen dan noodzakelijk. Hogeschool Rotterdam conformeert zich aan de Selectielijst Hogescholen. Vanuit ISO27001 zijn wij gehouden aan wettelijke bewaartermijnen en hier kunnen wij niet van afwijken. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen?	Nee, maar Indien Opdrachtnemer zich moet houden aan wettelijke bewaartermijnen, prevaleren altijd de wettelijke bewaartermijnen.
2	PvE	Bijlage 5. Programma van eisen en wensen	110. U geeft aan dat de leverancier van de applicatie een Informatiebeveiliging Managementsysteem (ISMS) heeft die gecertificeerd is volgens ISO 27001 en implementeert relevante beveiligingsmaatregelen beschreven in ISO 27002, verder moet de ISO 27001 certificering voorzien zijn van een verklaring van toepasselijkheid (VVT) die de aangesloten dienst omvat. U geeft in deze eis ISO27001 en ISO27002 aan. Kunt u bevestigen dat het alleen om ISO27001 gaat?	Inschrijver dient enkel ISO27001 certificering aan te leveren.
3	PvE	Bijlage 5. Programma van eisen en wensen	048. U geeft aan dat de Mobiliteitsoplossing de werknemer een signaal in de app/portal toont indien hij een woon-werkrit registreert in het weekend en op verplichte vrije dagen en feestdagen. De oplossing voorziet in een signaal bij een registratie in het weekend en op feestdagen. De oplossing voorziet niet in afwijkende verplichte vrije dagen per organisatie. Bent u bereid dit deel van de eis te laten vervallen?	Nee, we laten de eis in zijn geheel staan maar we passen de wegning aan van een Could naar een Would.
4	PvE	Bijlage 5. Programma van eisen en wensen	045. U geeft aan dat de Mobiliteitsoplossing de mogelijkheid biedt tot aanvullende handmatige wijzigingen door de backoffice na controle, bijvoorbeeld het aanpassen van een dienstreis naar een woonwerkreis van een willekeurige werknemer. Of het aanpassen naar een privé reis van een willekeurige werknemer. De medewerkers krijgen een persoonlijke omgeving waar alleen toegang tot verkregen kan worden op basis van het mailadres, wachtwoord en een extra beveiliging via MFA. Deze omgeving mag op grond van de AVG niet worden ingezien door de opdrachtgever. Elke maand ontvangt opdrachtgever een salarisbestand en factuur met de bijbehorende details van de woon-werk en zakelijke declaraties. Correcties kunnen na het afsluiten van de maand niet meer worden doorgevoerd in de mobiliteitsoplossing, tenzij u gebruik maakt van een goedkeuringsflow vooraf. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen?	Nee, wij laten deze wens niet vervallen. Wij willen correcties kunnen doen over voorgaande periodes in het bronsysteem en in dit geval is het de MaaS oplossing. Wij willen in één systeem alle ritten registraties op orde hebben.
5	PvE	Bijlage 5. Programma van eisen en wensen	025. U geeft aan dat opdrachtnemer een inspanningsverplichting heeft ten aanzien van de doorlooptijd van de mobiliteitskaart. Wij maken gebruik van Translink systems voor de uitgifte van de kaarten waarbij de afgesproken termijn max 10 werkdagen is. Daarbij zijn we ook afhankelijk van PostNL. Is opdrachtgever akkoord om deze termijn aan te passen?	Dit is akkoord.
6	PvE	Bijlage 5. Programma van eisen en wensen	020. U geeft aan dat de mobiliteitsoplossing zoveel mogelijk in de huisstijl van de Opdrachtgever beschikbaar gesteld moet worden. Kunt u toelichten wat u daaronder verstaat?	Wij verstaan hier o.a. onder: logo, banner, kleurstelling waardoor e.e.a. duidelijk herkenbaar is voor de medewerker dat dit van de HR is/bij de HR hoort.
7	PvE	Bijlage 5. Programma van eisen en wensen	015. U geeft aan dat het onmogelijk moet zijn voor werknemers om op één dag een woonwerkreis als een thuiswerkdag te registreren/declareren. Dit geldt zowel voor reizen met de mobiliteitskaart als met eigen vervoer. Omdat reizen met het openbaar vervoer niet altijd realtime binnenkomen, kan opdrachtnemer niet voorkomen dat er een dubbele vergoeding op één dag wordt geclaimd. Wel geeft opdrachtnemer notificaties bij het invoeren van een dubbele vergoeding op één dag. Daarnaast geeft opdrachtnemer, bij het toch invoeren van een dubbele reis, maar 1 vergoeding door welke door jullie naar wens te bepalen is. Kunt u de eis aanpassen naar; de mobiliteitsoplossing maakt het onmogelijk om een dubbele vergoeding te declareren voor reizen met eigen vervoer in combinatie met een thuiswerkdag?	Dit is akkoord.
8	BD	Beschrijvend document 5.1.1.	U geeft aan dat het concept Overeenkomst (bijlage 6) en de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen/diensten Hogeschool Rotterdam 2022 (hierna: AIV) (bijlage 7) de basis voor de beoogde contractsluiting zijn. Daarnaast bent u zich ervan bewust dat voor de uitgifte van de mobiliteitskaart en het gebruik van OV de gebruikersvoorwaarden van TLS (mobiliteitskaart) en de daadwerkelijke vervoeraanbieders (zoals NS, RET en Arriva) van toepassing zijn. In de algemene voorwaarden van opdrachtnemer wordt verwezen naar de gebruikersvoorwaarden van derden en biedt daarnaast specifieke artikelen die te maken hebben met onze maas oplossing. Kunt u bevestigen dat u de voorwaarden van opdrachtnemer kunt accepteren in de overeenkomst voor zover niet conflicterend met de Algemene Inkoopvoorwaarden voor levering/diensten Hogeschool Rotterdam 2022 en dientengevolge lager in rangorde?	Zie beschrijvend document paragraaf 5.1.1. Wij gaan niet akkoord met de algemene voorwaarden van de opdrachtnemer.

9	PvE	PvE – Koppelingen met financiële administratie	Kunt u verduidelijken of het financiële systeem mutaties aanlevert, of dat uitsluitend de verplichtingsverzameling via opdrachtnemer wordt aangeleverd?	Het financiële systeem verwerkt de verplichtingsverzameling die via de automatische koppeling (eis) vanuit het systeem van de opdrachtnemer wordt ingeschoten. Vervolgens genereert het financiële systeem een inkoopordernummer waarmee gefactureerd kan worden
10	PvE, BD	Beschrijvend Document & PvE	Kunt u specificeren of toegang “zonder account aanmaken” betekent: automatische provisioning via SSO, magic-link toegang of een andere methode?	Iedere medewerker die recht heeft op mobiliteit kan d.m.v. SSO direct inloggen. Het is niet noodzakelijk om een account aan te maken.
11	PvE	Programma van Eisen — GC1 & GC3	Kunt u bevestigen dat beide GC-onderdelen niet dezelfde inhoud hoeven op te leveren (overzicht activiteiten, risicoanalyse), zodat dubbel werk wordt voorkomen?	Ja de beantwoording hoeft niet dezelfde inhoud op te leveren omdat in de beantwoording van GC2 de nadruk ligt op dienstverlening en in GC3 op implementatie. Dat kunnen andere activiteiten en risico's zijn, maar het kunnen ook dezelfde zijn.
12	Bijlage 18	Bijlage 18.1 t/m 18.4	Kunt u bevestigen welke partij verantwoordelijk is voor adresvalidatie, notificaties, dubbele-kaart-controle en statusupdates gedurende de kaartaanvraag en levering?	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor adresvalidatie via HR2day. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor notificaties, dubbele kaart controle en statusupdates gedurende de kaartaanvraag en levering.
13	BD	Beschrijvend Document §5.1/bijlage 4 GC3	Kunt u verduidelijken welke onderdelen behoren tot de eerste drie pagina's van het plan van aanpak en welke tot het implementatieplan, en is een A3-planning als bijlage toegestaan?	1 pagina A3 formaat met planning als bijlage is akkoord. Met het plan van aanpak en implementatie plan wordt hetzelfde bedoeld.
14	PvE	PvE & GC-criteria	Kunt u bevestigen dat het overzicht van activiteiten en de kansen/risicoanalyse slechts éénmaal hoeft te worden opgenomen, aangezien dit nu in meerdere GC-onderdelen wordt gevraagd?	Nee de beantwoording hoeft niet dezelfde inhoud op te leveren omdat in de beantwoording van GC2 de nadruk ligt op dienstverlening en in GC3 op implementatie. Dat kunnen andere activiteiten en risico's zijn, maar het kunnen ook dezelfde zijn.
15	verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst art. 4.5, 4.7	Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer eigen bewaartermijnen mag hanteren, mits conform AVG en dataminimalisatie, tenzij Hogeschool Rotterdam specifieke wettelijke termijnen voorschrijft?	Ja, dat kan Hogeschool Rotterdam bevestigen
16	verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst art. 4	Kunt u bevestigen dat mobiliteitsdienstverleners zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn en niet als subverwerker hoeven te worden opgenomen?	Ja, dat kan Hogeschool Rotterdam bevestigen
17	PvE, BD	Beschrijvend Document §2.6 & PvE – Integraties	Kunt u specificeren welke koppelingen via het integratieplatform van Hogeschool Rotterdam lopen en welke vanuit de opdrachtnemer naar Hogeschool Rotterdam?	Antwoord op de vraag staat beschreven in bijlage Bijlage 16 IDT Architectuur.pdf
18	PvE	PvE eis 84	Kunt u bevestigen dat meldingstermijnen voor API-wijzigingen worden afgestemd op de impact van de wijziging en niet een vaste termijn van drie maanden?	Ja, dat is akkoord.
19	PvE	PvE eisen 79, 81, 83	Kunt u bevestigen dat mutaties minimaal éénmaal per dag mogen worden gesynchroniseerd, dat een pull-configuratie volstaat en dat een Event Driven Architecture niet verplicht is?	In eis 95 hebben we aangegeven dat wijzigingen van werknemers gegeven near real time dient te zijn d.m.v. API. Dit betekent dat wij even driven architectuur prefereren.
20	SLA	SLA – Normen kaartuitgifte	Kunt u bevestigen dat de doorlooptijd voor uitgifte van een nieuwe mobiliteitskaart maximaal 10 werkdagen bedraagt?	Dit is akkoord.
21	PvE	PvE eisen 18 & 45	Kunt u bevestigen dat een OV-chipkaart slechts éénmalig kan worden geactiveerd/deactiveerd en dat de “Vandaag 1e klas”-functionaliteit door reizigers zelf kan worden geactiveerd, waardoor deze niet technisch afdwingbaar is voor opdrachtnemer?	Ja wij kunnen dit bevestigen.
22	PvE	PvE – Facturatie & Prijzenblad	Kunt u bevestigen dat kaartkosten bij uitgifte worden gefactureerd, implementatiekosten tijdens de implementatieperiode en verbruikskosten periodiek (bijv. maandelijks)?	Opdrachtgever wenst dat kosten zoveel als mogelijk in de juiste periode van gebruik wordt gefactureerd. De verbruikskosten (daadwerkelijke reizen) zullen periodiek per maand gefactureerd worden en de implementatiekosten tijdens de periode van implementatie
23	PvE	PvE – Facturatie	Kunt u bevestigen dat het inkoopordernummer vooraf beschikbaar wordt gesteld en op de factuur moet worden vermeld?	Opdrachtgever geeft vooraf een inkoopordernummer beschikbaar via het geautomatiseerde proces dat is beschreven. Zonder inkoopordernummer wordt en kan de factuur niet betaalbaar gesteld worden
24	PvE, BD	PvE – Facturatie, Beschrijvend Document §2.5	Kunt u specificeren hoe verplichtingsverzamelingen en kostenplaatsen aangeleverd moeten worden, en bevestigen dat uitsluitend gegevens gebruikt hoeven te worden die via HR2Day worden aangeleverd?	Kostenplaatsen en looncomponenten worden aangeleverd aan opdrachtnemer middels de API koppeling met het HRM systeem (eis). De verplichtingsverzameling bevat de gerealiseerde reiskosten (verdeeld in reistypen) per maand per kostenplaats welke ook middels een automatische (API) koppeling met het financiële systeem ingelezen wordt (eis). Invulling van de te vermelden informatie zal tijdens de implementatie in detail worden uitgewerkt zodra opdrachtgever kennis heeft van de mogelijkheden naast de genoemde verplichte factuurvereisten van opdrachtgever
25	AIV	AIV art. 22, Concept Overeenkomst art. 15	Kunt u bevestigen dat er geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten plaatsvindt en dat het gebruiksrecht voor Hogeschool Rotterdam geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Dat kunnen wij bevestigen.
26	Concept OVK	Concept Overeenkomst art. 12, AIV art. 8	Kunt u bevestigen dat OV-vervoerders, concessiehouders en aanbieders van deelmobiliteit reguliere leveranciers zijn en geen onderaannemers binnen de betekenis van art. 12 en art. 8, zodat zij niet hoeven te worden aangemeld als onderaannemer?	Dat kunnen wij bevestigen.
27	BD	Beschrijvend Document §2.3, §2.5 & Concept Overeenkomst art. 1	Kunt u bevestigen dat de opdrachtnemer zelf contractpartij moet zijn voor de levering en het beheer van de mobiliteitskaart en de volledige MaaS-dienstverlening, en dat inschrijvers die uitsluitend als ‘facilitator’ optreden en Hogeschool Rotterdam verplichten tot afzonderlijke contracten met derden, niet voldoen aan de opdracht?	Wij kunnen bevestigen dat opdrachtnemer zelf contractpartij moet zijn voor de levering en het beheer van de mobiliteitskaart en de volledige MaaS-dienstverlening. Wij willen niet verplicht worden tot afzonderlijke contracten met derden, maar begrijpen wel dat wij zullen moeten instemmen met gebruikersvoorwaarden van vervoerders.
28	Security & Privacy	Bijlage 15 Requirements - Security & Privacy IBP 3.10.2	Standaardkoppelingen met andere SaaS-systemen en andere integraties met externe leveranciers die al zijn geïmplementeerd, dienen niet via de Hogeschool Rotterdam te worden geleid. De beveiligingsnormen van deze integraties kunnen worden nageleefd. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja, Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
29	verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst artikel B.3	Opdrachtnemer maakt gebruik van vaste subverwerkers. Om de diensten op een efficiënte manier te kunnen leveren, is het wenselijk dat de vooraf vereiste toestemming vervalt. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met het maken van nadere afspraken hierover op een later moment in het proces?	Nee, Opdrachtgever laat niet zijn vooraf vereiste toestemming vervallen.

30	verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst artikel 10	Kan Opdrachtgever ermee instemmen dit artikel te vervangen door een eenduidige aansprakelijkheidsbepaling die verwijst naar de hoofdovereenkomst, waarvan deze verwerkersovereenkomst onderdeel van uitmaakt, luidende: "Indien en voor zover Verwerker toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst of het niet naleven van relevante wetgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens, is de aansprakelijkheid, inclusief garantieverplichtingen en vrijwaringen, van Verwerker voor schade ter zake, beperkt tot hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst met betrekking tot de beperking van aansprakelijkheid."? Zo niet, kunt u dan uitleggen waarom niet?	Nee, Hogeschool Rotterdam kan niet akkoord gaan met het beperken van schade die zij leidt door middel van boetes vanuit de Autoriteit Persoonsgegevens als dit toe te rekenen is aan Opdrachtnemer.
31	verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst artikel 6.5	Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat de kosten van de audit uitsluitend voor rekening van Verwerker komen indien er sprake is van materiële afwijkingen van de betreffende verplichtingen?	Nee, Opdrachtgever gaat niet akkoord
32	verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst artikel 6.4	Opdrachtnemer acht het belangrijk dat de verwerkingsverantwoordelijke rekening houdt met relevante certificeringen van de verwerker bij het nemen van een beslissing over een toetsing of audit. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan zich te verplichten altijd rekening te houden met de relevante certificeringen van de verwerker bij het nemen van een beslissing over een toetsing of audit, en het volgende toevoegen aan artikel 6.4: ""Om te voorkomen dat aspecten worden onderzocht die reeds door de ISO 27001-auditor zijn beoordeeld, dient vóór de uitvoering van een audit te allen tijde eerst kennis te worden genomen van de bij Opdrachtnemer aanwezige certificeringsdocumentatie.	Nee, maar Opdrachtnemer houdt hier rekening mee.
33	verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst artikelen 6.1 + 6.2 + 6.3	Artikel 6 van de Verwerkersovereenkomst legt aan de Verwerker de verplichting op om een externe deskundige een audit te laten uitvoeren. In de praktijk rust de verplichting tot het uitvoeren van een audit doorgaans op de Verwerkingsverantwoordelijke. Opdrachtnemer stelt daarom voor om in deze Verwerkersovereenkomst de verplichting tot het (laten) uitvoeren van een audit, inclusief het inschakelen van een externe deskundige, bij de Verwerkingsverantwoordelijke te leggen. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze wijziging en het buiten toepassing verklaren van artikelen 6.1 tot en met 6.3? Zo niet, kan Opdrachtgever dit toelichten?	Niet akkoord, maar in het beschrijvend document is opgenomen dat een ISO 27001 certificering of vergelijkbaar voldoende is
34	verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst artikel 4.8	Medewerkers van subverwerkers zijn doorgaans gebonden aan een geheimhoudingsclausule in hun arbeidsovereenkomsten, die ook de vertrouwelijkheid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens omvat. Aangezien arbeidsovereenkomsten zelf eveneens vertrouwelijk zijn, kan Opdrachtnemer als derde partij geen inzage hierin verschaffen aan Opdrachtgever. Gaat Opdrachtgever akkoord met het buiten toepassing verklaren van artikel 4.8? Zo niet, kan Opdrachtgever dit toelichten?	Niet akkoord, opdrachtgever verklaart 4.8 niet buiten toepassing, maar Opdrachtgever erkent dat medewerkers van subverwerkers doorgaans gebonden zijn aan een geheimhoudingsclausule in hun arbeidsovereenkomst, die ook de vertrouwelijkheid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens omvat. Wij begrijpen dat deze arbeidsovereenkomsten zelf vertrouwelijk zijn en daarom buiten de reikwijdte van de bewijslast van artikel 4.7 vallen. Het overleggen van dergelijke overeenkomsten achten wij niet noodzakelijk. Een template van de (arbeids)overeenkomst dient als voldoende bewijs om aan artikel 4.7 te voldoen.
35	verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst artikel 4.4	Kan Opdrachtgever ermee instemmen om aan artikel 4.4 van de Verwerkersovereenkomst op te nemen dat, aangezien Mobiliteitsdienstverleners in de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke optreden en derhalve als verantwoordelijke (controller) en niet als subverwerker worden aangemerkt, zij niet opgenomen hoeven te worden in de lijst van subverwerkers in Bijlage 3? Zo niet, kan Opdrachtgever dit toelichten?	Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.
36	verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst artikel 4.3	Om uitvoering te kunnen geven aan de gevraagde diensten is het voor Opdrachtnemer noodzakelijk om de persoonsgegevens door te geven aan de desbetreffende mobiliteitsdienstverleners, welke te kwalificeren zijn als zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke. Kunt u bevestigen dat voor het verstrekken van deze persoonsgegevens geen (nadere) toestemming noodzakelijk is? Zo niet, kan Opdrachtgever dit toelichten?	Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.
37	SLA	Bijlage 09 Concept SLA HR MaaS Appendix C, 2.3g	Geen enkel SaaS-softwarestelsel kan een RPO van 0 garanderen vanwege data in transit. Kan de vereiste worden aangepast naar een RPO van 10 minuten?	Een RPO van 10 minuten is akkoord.
38	SLA	Bijlage 09 Concept SLA HR MaaS Appendix C, 2.3f	In Bijlage 09 Concept SLA HR MaaS Appendix C, artikel 2.3f, staat dat regulier onderhoud mag plaatsvinden op werkdagen tussen 23:00 en 06:00 uur of buiten werkdagen. De inschrijver wijst erop dat de dienst na 20:00 uur nauwelijks meer wordt gebruikt en dat handelingen als het declareren van reiskosten en het classificeren van OV-reizen ook later kunnen worden uitgevoerd. Onderhoud in de nacht of het weekend vergt disproportionele inzet van personeel zonder extra waarde voor de opdrachtgever. Kan worden bevestigd dat onderhoud ook op werkdagen tussen 20:00 en 06:00 uur is toegestaan?	Dat is akkoord, mits opdrachtgever hierover tijdig wordt geïnformeerd (7 werkdagen voor uitvoering, tenzij het een hotfix betreft.)
39	SLA	Bijlage 09 Concept SLA HR MaaS Appendix A	Onze standaard dienstverlening wordt aangeboden in een multi-tenantomgeving, dus het terugzetten van een back up zal gevolgen hebben voor meerdere klanten. Kunt u meer informatie geven over wat "een back up terugzetten" inhoudt als standaard dienstverlening?	Het terugzetten van de laatste gemaakte back-up, indien noodzakelijk, als standaarddienstverlening houdt in dat hieraan geen verdere kosten zijn verbonden.
40	SLA	Service Level Agreement artikel 22.a c)	Een reactiesnelheid van één werkdag is niet realistisch noch uitvoerbaar. Opdrachtnemer stelt daarom voor om een reactiesnelheid van één werkdag te hanteren. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Zo niet, kan Opdrachtgever dit toelichten?	Bij telefonische benadering gaat het om contact met de helpdesk door de backoffice. Paragraaf 2.2a gaat over telefonisch benaderen van de helpdesk, bereikbaarheid. Een reactie kan later teruggekoppeld worden, waarbij Hogeschool Rotterdam akkoord is met 1 werkdag. Ten aanzien van de reactietijdlijnen op een incident wordt paragraaf 3.2C gehanteerd.

41	SLA	Service Level Agreement 2.1b / 2.2 / 2.3a / 2.3b // 2.3h / 2.4a	Door de dynamische aard van de dienstverlening kunnen incidentele gebreken zich voordoen. Dit maakt het onmogelijk om de voortdurende werking van de processen en het systeem te allen tijde te garanderen. Juist om dergelijke situaties te reguleren, wordt een SLA overeengekomen. Daarnaast merkt Opdrachtnemer op dat het kwalificeren van allerlei verplichtingen als een garantie in strijd is met de aard van een SLA. Opdrachtnemer verzoekt daarom om de genoemde bepalingen buiten toepassing te verklaren. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet kunt u dit gemotiveerd toelichten waarom niet?	Dat is niet akkoord. Opdrachtgever vraagt om garantie van de voortgang, kwaliteit en stabiliteit van de dienstverlening voor het gebruik van de systemen en processen waarbij de opdrachtnemer zorg draagt voor noodzakelijke maatregelen om verstoringen te voorkomen. Op basis van de KPI's wordt gestuurd op de dienstverlening. Opdrachtgever is op voorhand transparant over het service niveau van de dienstverlening en voldoet daarmee in algemene zin aan de aard van een SLA
42	SLA	Service Level Agreement	Als de Opdrachtnemer haar eigen SLA niet mag hanteren, kan de Opdrachtgever dan instemmen met het uitsluiten van de regelingen met betrekking tot de in de Service Level Agreement (SLA) vastgelegde termijnen en in plaats daarvan de volgende bepalingen van toepassing verklaren: "- Bij het niet behalen van de service levels, inclusief termijnen, is niet automatisch sprake van verzuim. - Bij een structureel tekortschieten in de service levels wordt een verbeterplan opgesteld. Dit plan dient, na goedkeuring, te worden gevolgd. - Indien Opdrachtnemer na een overeengekomen termijn het verbeterplan of de overeengekomen service levels structureel niet naleeft, treedt pas dan verzuim in bij de Opdrachtnemer" Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Zo niet, kan Opdrachtgever dit toelichten?"	Het is onduidelijk waar u aan refereert. In artikel 2.1F is duidelijk beschreven hoe omgegaan wordt met het niet behalen van KPI's en de daaraan verbonden consequenties. Opdrachtgever spreekt niet over automatisch in verzuim zijn.
43	SLA	Service Level Agreement	Gaat Opdrachtgever akkoord met het inbrengen van de eigen service level agreement door Opdrachtnemer, mits deze vergelijkbare KPI's en prioriteiten hanteert? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Dit is niet akkoord. Het is voor opdrachtgever niet mogelijk om vooraf te toetsen of de SLA van opdrachtnemer vergelijkbaar is. Tevens is dit onvoldoende smart en geeft daarmee ruimte voor interpretatie en discussie.
44	Concept OVK	Overeenkomst artikel 15	Opdrachtnemer kan niet goed plaatsen wat Opdrachtgever beoogd te bereiken met de term "eigendom" in artikel 15 van de Overeenkomst. De aard en inhoud van de gevraagde dienstverlening brengt met zich mee dat Opdrachtgever gedurende een afgebakende periode gebruik kan maken van een dienst (die in basis op gelijke wijze verstrekt zal worden aan andere partijen), er kan derhalve geen overdracht van eigendom zijn. Kunt u bevestigen dat de inhoud van artikel 15 in deze niet van toepassing zal zijn? Zo niet, kunt u gemotiveerd toelichten wat de noodzaak en strekking is van hetgeen is opgenomen in artikel 15 van de Overeenkomst?	De overdracht van eigendom ziet op een afgegeven document (het papieren stuk). Dit document (papieren stuk) wordt eigendom van Hogeschool Rotterdam.
45	Concept OVK	Overeenkomst artikel 13.4	Kunt u bevestigen dat hetgeen partijen overeenkomen ten aanzien van intellectueel eigendom en vertrouwelijkheid van toepassing blijft op hetgeen is opgenomen in artikel 13.4, mede gelet op de bedrijfsgevoelige informatie die hierin mogelijk verwerkt kan zijn?	Wij begrijpen niet hoe uw eventuele adviezen aan ons bedrijfsvertrouwelijke informatie kunnen bevatten. Kunt u uw vraag toelichten?
46	Concept OVK	Overeenkomst artikel 13.1	In het kader van een SaaS- of MaaS-dienstverlening is het bieden van een "klassieke garantie" feitelijk niet uitvoerbaar. Het is echter gebruikelijk om onderhouds- en ondersteuningsdiensten te leveren, welke standaard onderdeel uitmaken van de Dienst. Is Opdrachtgever, gezien deze toelichting, bereid artikel 13.1 van de Overeenkomst buiten toepassing te verklaren?	Wij zijn niet akkoord. Onze opdrachtnemer dient contractconform te presteren.
47	Concept OVK	Overeenkomst artikel 5	Voor de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer is het essentieel dat zij voorschotten, die verband houden met bedragen die zij aan de vervoersbedrijven moet betalen, kan doorbelasten aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer wenst overeen te komen dat voor de kosten van vervoersbedrijven(vervoerskosten) voorschotten in rekening worden gebracht op basis van een rolling forecast van te gebruiken mobiliteitsdiensten. Kan de Opdrachtgever hiermee instemmen en een de volgende bepaling opnemen in artikel 5 van de Overeenkomst: Voorschotten die verband houden met bedragen die Opdrachtnemer aan de vervoersbedrijven of verhuurbedrijven moet betalen, kunnen doorbelast worden aan de Opdrachtgever.	Hogeschool Rotterdam is in principe bereid om af te wijken van de bepaling om niet te werken met voorschotten indien het voor de opdrachtnemer niet haalbaar is de vervoerskosten te overbruggen. Hogeschool Rotterdam zou echter graag werken met een eenmalig voorschot (Borg), dat bij het einde van het contract verrekend zal worden. Dit zou ons in staat stellen de uitvoering van de werkzaamheden juist te administreren. Hogeschool Rotterdam stelt ook voor om na 1 jaar op basis van de spend te analyseren of de afgesproken Borg voldoende is voor de opdrachtnemer om kosten te overbruggen. Hiervoor dienen aanvullende afspraken tijdens de implementatie van de dienst gemaakt worden.
48	Concept OVK	Overeenkomst artikel 5	Als facilitator ontvangt Opdrachtnemer soms onjuiste of onvolledige informatie van Opdrachtgever. Dit kan leiden tot extra kosten voor Opdrachtnemer. Gaat Opdrachtgever akkoord om in overeenstemming met artikel 6.1 van de Overeenkomst, de volgende bepaling aan artikel 5 van de Overeenkomst toe te voegen: "Opdrachtnemer is gerechtigd om aanvullende (administratieve) kosten in rekening te brengen, bovenop de bedragen die door de mobiliteitsdienstverlener worden gefactureerd, indien er sprake is van (onjuiste) informatieverstreking door Opdrachtgever."? Zo niet, kan Opdrachtgever dit toelichten?	Nee, dit is niet akkoord. U dient in uw prijsopgave rekening te houden met eventuele mutaties.
49	Concept OVK	Overeenkomst artikel 5	Opdrachtnemer ontvangt van mobiliteitsdienstverleners en OV-bedrijven bedragen in verband met bijvoorbeeld (verkeers)boetes, contractuele boetes, kosten voor onjuist gebruik van vervoermiddelen of naheffingen. Opdrachtnemer gaat ervan uit dat deze bedragen mogen worden doorbelast aan Opdrachtgever, die deze vervolgens kan doorbelasten aan de werknemers. Is dit correct?	Ja, dit is correct.

50	Concept OVK	Overeenkomst artikel 3.2	Kan de Opdrachtgever verduidelijken hoe de verhouding en hiërarchie is tussen de verwerkersovereenkomst en de overige in artikel 3.2 genoemde contractdocumenten?	De verwerkersovereenkomst prevaleert boven de Overeenkomst (Zie artikel 2.1 van de Verwerkersovereenkomst).
51	AIV	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 22	Opdrachtnemer levert een SaaS-oplossing, waarbij gebruikers juridisch gezien geen gebruiksrecht of licentie verkrijgen, maar een abonnement op bepaalde functionaliteiten. Om de aard van de dienstverlening correct weer te geven, zoekt Opdrachtnemer om in de Overeenkomst expliciet op te nemen dat Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst een abonnement op de overeengekomen functionaliteiten verkrijgt voor het aantal overeengekomen gebruikers waarbij er over een weer geen sprake zal zijn van overdracht van intellectuele eigendom. Kunt u bevestigen dat zulks overeengekomen zal worden in plaats van het bepaalde van artikel 22 van de Algemene Inkoopvoorwaarden?	Zonder in te gaan op uw juridische kwalificatie van de SaaS-oplossing kunnen wij in ieder geval bevestigen dat er geen sprake is van overdracht van intellectueel eigendom.
52	AIV	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 16.3	De aansprakelijkheidsbepaling wordt door Opdrachtnemer als te ruim geformuleerd beschouwd. Gezien de aard van de opdracht is de aansprakelijkheid niet proportioneel beperkt in hoogte, soort en duur. Opdrachtnemer stelt het volgende voor: De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, of uit enige ander hoofde, hieronder mede maar niet enkel begrepen garantie verplichtingen- en vrijwaringen, is beperkt tot vergoeding van directe vermogensschade tot maximaal het door Opdrachtnemer van Opdrachtgever ontvangen vergoedingen (exclusief BTW en andere van overheidswege opgelegde heffingen) verminderd met de bedragen (exclusief BTW en overheidswege opgelegde heffingen) die Opdrachtnemer in rekening gebracht heeft gekregen van Mobiliteitsdienstverleners voor door Opdrachtgever en/of Gebruiker gebruikte Mobiliteitsdiensten, gerekend over een periode van twee (2) maanden direct voorafgaand aan de maand waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden, met een maximum van € 500.000 (vijfhonderd duizend euro), waarbij een reeks van opvolgende schadeveroorzakende gebeurtenissen, geldt als één gebeurtenis. Kan de opdrachtgever hiermee instemmen? Zo niet, kan Opdrachtgever toelichten waarom niet?	Opdrachtgever kan niet instemmen met het voorgestelde aansprakelijkheidsplafond. Het huidige artikel 16 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten Hogeschool Rotterdam bevat een staffel en biedt daarmee een redelijke beperking van aansprakelijkheid. Het door Opdrachtnemer voorgestelde maximum, gebaseerd op een vergoeding over slechts twee maanden, biedt onvoldoende zekerheid voor Opdrachtgever en legt een disproportioneel risico bij Opdrachtgever
53	AIV	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 15	Opdrachtnemer levert geen afroepgaranties en dit is ook niet te doen gebruikelijk gelet op de aard en de inhoud van de gevraagde dienstverlening. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met het buiten toepassing verklaren van dit artikel? Zo niet, kunt u toelichten waarom u een dergelijke optie in dit geval redelijk acht?	Opdrachtgever kan in dit geval akkoord gaan met het buiten toepassing verklaren van het betreffende artikel, omdat het opnemen van afroepgaranties niet gebruikelijk is bij de aard en inhoud van de gevraagde dienstverlening.
54	AIV	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 9	Bij het verlenen van de gevraagde dienstverlening kan Opdrachtnemer ook toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie van Opdrachtnemer. Gelet daarop is het voor Opdrachtnemer van belang dat de vertrouwelijkheidsbepalingen als opgenomen in artikel 9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden wederkerige werking hebben. Kunt u bevestigen dat aan artikel 9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden wederkerige werking toe zal komen? Zo niet, kunt u dit gemotiveerd toelichten?	Kunt u dit toelichten? Tot welke vertrouwelijke informatie van opdrachtnemer zou Hogeschool Rotterdam toegang krijgen?
55	AIV	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 6.1	Opdrachtnemer merkt op dat het voor de invulling van de dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever wenselijk is dat het personeel zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever vervangen kan worden. Kunt u - ervan uitgaande dat Opdrachtnemer er voor zal zorgdragen dat al het door of namens haar ingezette personeel voldoet aan de voorwaarden die daar verbonden zijn - bevestigen dat artikel 6.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden niet van toepassing is? Zo niet, kunt u dit gemotiveerd toelichten?	Dit kunnen wij bevestigen.
56	Concept OVK	Overeenkomst artikel 1	Opdrachtgever geeft in H 2.3 van het Beschrijvend document aan graag een Overeenkomst te sluiten met één (1) partij voor de uitvoering van de Opdracht. Echter, voor de uitvoering van de Opdracht zullen voor de mobiliteitsdiensten verschillende vervoerspartners/modaliteiten worden ingezet (bijv. NS, RET, deelauto's). Deze vervoerspartners/modaliteiten zijn geen onderaannemers van Opdrachtnemer. Voor Mobiliteitsdiensten/modaliteiten zal Opdrachtnemer uitsluitend optreden als bemiddelaar bij het tot stand komen van een huur- of vervoersovereenkomst tussen Opdrachtgever en/of de gebruiker enerzijds en de betreffende mobiliteitsdienstverlener anderzijds. De gebruiksvoorwaarden van de mobiliteitsdienstverleners, zoals bijvoorbeeld die van NS, zijn van toepassing en gelden tussen de Opdrachtgever/gebruikers en de betreffende mobiliteitsdienstverleners. Derhalve zal Opdrachtnemer geen partij zijn bij de huur- of vervoersovereenkomst, en zal Opdrachtnemer enkel als facilitator fungeren. Kan Opdrachtgever deze werkwijze onderschrijven en opnemen in artikel 1 van de Overeenkomst? Zo niet, kunt u dan uitleggen waarom niet?	Wij kunnen deze werkwijze niet onderschrijven en accepteren.
57	PvE	Bijlage 5 Programma van Eisen en Wensen GC1 099	Opdrachtgever vraagt om aan te geven welke uitwisselingsformaten worden ondersteund. Hoe kunnen we dit aangeven?	Dit kan bijvoorbeeld csv, json of xml zijn. Zie herziene eis 99
58	PvE	Bijlage 5 Programma van Eisen en Wensen GC1 094	Voldoet aanleveren via een SFTP transfer ook aan deze eis?	Eis 94 wordt herzien, aanleveren via SFTP van data t.b.v. datawarehouse is akkoord, maar niet wenselijk
59	PvE, BD	Bijlage 5 Programma van Eisen en Wensen GC1 073 & Beschrijvend document 3.3	In deze eis staat een verwachte ingangsdatum van de overeenkomst op 6 maart 2026. In de planning in het beschrijvend document staat 31 maart 2026 als ingangsdatum. Met welke (verwachte) ingangsdatum dienen wij rekening te houden? Ook i.v.m. de start van de implementatie.	Zie herziene versie van het beschrijvend document. De planning van paragraaf 3.3 is leidend.
60	PvE	Bijlage 5 Programma van Eisen en Wensen GC1 049	Deze eis houdt geen rekening met een verwerkingstijd. Kan Opdrachtgever één werkdag verwerkingstijd opnemen in deze eis?	Ja dat is prima.

61	PvE	Bijlage 5 Programma van Eisen en Wensen GC1 043	Bedoelt Opdrachtgever met de periode van 30 dagen, de periode die medewerkers geboden wordt om de ritten een eerste keer te classificeren?	Ja dat klopt
62	PvE	Bijlage 5 Programma van Eisen en Wensen GC1 025	zelfde vraag als regel 47 en 48. Dit is akkoord	Dit is akkoord
63	PvE	Bijlage 5 Programma van Eisen en Wensen GC1 020	Wat verstaat Opdrachtgever onder 'zoveel mogelijk'? Tenminste het toevoegen van een logo?	Wij verstaan hier o.a. onder: logo, banner, kleurstelling waardoor e.e.a. duidelijk herkenbaar is voor de medewerker dat dit van de HR is/bij de HR hoort.
64	PvE	BIJLAGE 5 - Programma van Eisen en Subgunningscriteria GC1 Optionele wensen 016	Kolom F bij deze eis is wit en kan niet worden aangepast, maar het zou geel en aanpasbaar moeten zijn als een Should. Kan Opdrachtgever dit corrigeren?	Dit is gecorrigeerd.
65	PvE	BIJLAGE 5 - Programma van Eisen en Subgunningscriteria GC1 Optionele wensen 011	Deze eis veronderstelt dat GPS tracking beschikbaar is, aangezien het een Must is, terwijl eis 010 als Should is aangegeven. Kan Opdrachtgever de laatste zin van eis 011 als volgt aanpassen: "Alleen de werknemer zelf kan de GPS tracker desgewenst activeren, indien deze functionaliteit in het platform wordt geboden."	Dit is akkoord, de eis wordt aangepast.
66	PvE	Bijlage 5 Programma van Eisen en Wensen GC1 010	Bij de aanvang van elk nieuw traject kan de mobiliteitsapp van Opdrachtnemer, na expliciete toestemming van de gebruiker, de huidige locatie opvragen en vastleggen ter registratie van de reis. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat hiermee voldaan wordt aan de gestelde eis?	Ja, wij bevestigen dat hiermee wordt voldaan aan de gestelde eis.
67	PvW	Bijlage 4 Programma van Eisen en Wensen 2.3 (GC3)	Kan Opdrachtgever specificeren wat precies met 'implementatiefase' bij de eerste bullit en met 'inrichtingsfase' bij de derde bullit wordt bedoeld? Aangezien in GC3 juist aan Opdrachtnemer wordt gevraagd om de fasering te beschrijven.	De tekst wordt aangepast, de bullit inrichtingsfase wordt verwijderd.
68	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:59	Inschrijver verzoekt om verduidelijking. De beschreven onderdelen lijken voorbeelden binnen de genoemde rapportagecategorieën. Begrijpt Inschrijver het goed dat het hier om indicatieve voorbeelden gaat, en dat tijdens de implementatie gezamenlijk wordt bepaald welke specifieke rapportages en datavelden benodigd en wenselijk zijn?	Ja, dit is correct
69	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:40	"Kunt Opdrachtgever toelichten wat precies bedoeld wordt met looncomponenten en grootboekrekeningen (bijvoorbeeld: gaat het om financiële coderingen of projectcodes)? Daarnaast vernemen wij graag of ondersteuning van kostenplaatsen op gebruikersniveau volstaat. Tot slot: kunt u bevestigen of het via API importeren van deze stamdata een verplichte eis is, of dat dit ook via een alternatief importmechanisme mag worden ondersteund?"	Een looncomponent is een uitbetaling vergoeding thuiswerken of inhouding privé reis met ov kaart, Het importeren van deze stamdata via API is een verplichte eis. Zie eis 40 De kostenplaatsen op gebruikersniveau en de looncomponenten zijn een minimale vereiste om de kosten juist te alloceren binnen de administratie. Grootboekrekeningen (financiële coderingen) koppelen aan de looncomponenten is een wens om de allocatie in de administratie volledig te maken.
70	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:34	"Inschrijver verzoekt om verduidelijking. De eis spreekt over een goedkeuringsflow per activiteit en de mogelijkheid dat er "een extra stap" nodig kan zijn. Kunt Opdrachtgever toelichten wat precies wordt bedoeld met deze extra stap? Betreft dit bijvoorbeeld een aanvullende flattering of een andere vorm van controle? Daarnaast verneemt Inschrijver graag in welke scenario's een dergelijke extra stap vereist zou zijn."	Ja, dat klopt. Door toekomstige structuurwijzigingen binnen de organisatie moet deze optie mogelijk zijn.
71	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:60	Inschrijver is in de veronderstelling dat niet elke rapportage of elk dashboard in alle genoemde formaten (CSV, Excel, PDF) beschikbaar hoeft te zijn, maar dat het gaat om het algemeen ondersteunen van gangbare exportmogelijkheden. Kunt u dit bevestigen?	Dit klopt, in zoverre dat er voor elk rapport of dashboard een exportmogelijkheid moet zijn in gangbare formats. Specifiek doelen we hiermee minimaal op de mogelijkheid tot export in Excel óf CSV, en waar van toepassing PDF. Als het geleverde format anders is dan horen wij graag welke formats er opgeleverd kunnen worden, zodat we eventueel de lijst verder uit kunnen breiden.
72	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:60	Inschrijver ontsluit data ten behoeve van het datawarehouse van Opdrachtgever, waarmee rapportages en analyses naar eigen inzicht kunnen worden ingericht. Kunt u bevestigen dat deze wijze van datadienstverlening volstaat voor de genoemde eisen rond rapportages, dashboards en integratiekoppelingen?	Begrijpen we het goed dat jullie geen eigen rapportages en dashboards kunnen verstrekken? Indien dit het geval is, is het antwoord nee. Wij willen naast de genoemde rapportages/dashboards óók ontsluiting van de data t.b.v. het datawarehouse
73	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:121	Inschrijver kan in de basis voldoen aan het exporteren van data binnen 5 werkdagen in een leesbaar formaat. Voor de genoemde, zeer specifieke logdetails rondom de overdracht (zoals IP-adressen, gebruikte poorten, entiteitgrootte, statusredenen, enz.) verzoekt Inschrijver om bevestiging dat de exacte specificaties van deze overdrachtsinformatie in overleg worden afgestemd op het moment dat een daadwerkelijke overdracht plaatsvindt, zodat alleen de relevante en technisch beschikbare informatie wordt geleverd. Kunt u dit bevestigen?	Ja
74	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:102	"Inschrijver verzoekt om verduidelijking van deze eis. Wij registreren intern alle relevante wijzigingen en systeemverwerkingen (audittrail), waaronder eventuele aanpassingen aan registraties. Deze informatie is echter niet inzichtelijk voor eindgebruikers. Kunt u toelichten welke specifieke meldingen of rapportages Opdrachtgever verwacht te kunnen inzien om vast te stellen dat gegevens vanuit externe applicaties juist en volledig zijn ontvangen en verwerkt?"	Wij verwachten dat de oplossing een audittrail functionaliteit heeft. En dat bij inconsistentie van de data kan worden achterhaald waar de oorzaak ligt. Hier verwachten wij dan een beknopte melding/rapport van.
75	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:84	"Inschrijver hanteert één vast verzendmoment voor herinneringen, namelijk op vrijdagen. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze akkoord is?"	Ja, dat is akkoord.
76	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:50	Inschrijver verzoekt om verduidelijking. Kunt Opdrachtgever toelichten wat het doel is van deze signalering of rapportage, zodat wij kunnen bepalen welke informatievoorziening hiervoor nodig is?	Inzicht hoeveel kaarten er vervangen worden. De werknemer betaalt zelf de nieuwe/vervangende kaart.

77	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:36	"Inschrijver merkt op dat terugwerkende kracht bij standaard woon-werkvergoedingen op basis van ritregistraties probleemloos kan worden toegepast. Bij meer complexe rekenregels of vergoedingsstructuren kunnen echter beperkingen ontstaan. Kunt Opdrachtgever toelichten van welke type vergoedingen wordt uitgegaan en welke complexiteit wij moeten ondersteunen?"	Het gaat om declaraties met terugwerkende kracht. Welk tarief wordt dan gehanteerd. Het tarief geldend op de reisdatum of het tarief op de invoerdatum. Dit met het oog op een tariefaanpassing.
78	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:29	"Inschrijver verzoekt bevestiging. In onze oplossing kunnen beschikbare diensten op rolniveau worden aan- of uitgezet. Daarnaast is het mogelijk om diensten via manuele goedkeuring toe te wijzen. Kunt u bevestigen dat deze werkwijzen volstaat?"	Als het mogelijk is om manuele goedkeuring op individueel niveau toe te wijzen, kunnen wij bevestigen dat deze werkwijze volstaat.
79	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:27	Inschrijver verzoekt om verduidelijking. Kunt Opdrachtgever toelichten welke entiteiten binnen Hogeschool Rotterdam worden bedoeld en welke verschillen in voorwaarden of inrichting (bijvoorbeeld mobiliteitsdiensten, CO ₂ -registratie of andere regelingen) wij hierbij moeten ondersteunen?	Op dit moment hebben we 1 entiteit. In de toekomst sluiten we niet uit dat we nog een andere entiteit willen inrichten.
80	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:16	"Inschrijver verzoekt om verduidelijking. Een vrij invoerveld is in onze oplossing beschikbaar bij registraties die goedkeuring vereisen of wanneer sprake is van budget- of regelingwijzigingen. Het continu tonen van een vrij veld bij elke registratie is UX-technisch ongewenst en leidt tot onnodige tijdsbesteding voor medewerkers. Kunt u bevestigen dat inzet van een vrij opmerkingenveld uitsluitend in deze situaties volstaat voor deze eis?"	Nee, wij willen graag in alle situaties een opmerkingenveld.
81	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:116	"Onze webdienst wordt uitsluitend aangeboden via een eigen domein met door ons beheerde SSL-certificaten. Het gebruik van een subdomein van Hogeschool Rotterdam en SSL-certificaten die door Opdrachtgever worden beheerd is voor ons niet wenselijk, omdat dit afbreuk doet aan end-to-end beveiligingscontrole, certificeringskaders en onze verantwoordelijkheid voor uptime en incidentafhandeling. Kunt u bevestigen dat onze werkwijze — eigen domein en eigen certificaatbeheer — akkoord is?"	Het gaat hierbij om een redirect vanuit het subdomein.hr.nl naar de URL van de oplossing.
82	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:98	"Inschrijver ondersteund geen mailverkeer via de infrastructuur of alias-domeinen van Opdrachtgever. Notificatiemails worden uitsluitend via onze eigen mailservers verzonden. Deze zijn volledig DMARC-compliant, met correcte SPF- en DKIM-headers voor geautoriseerde verzending. Wij gaan ervan uit dat deze werkwijze akkoord is; kunt u dit bevestigen?"	Dit is akkoord
83	Bijlage 18	Bijlage 18.1 Process diagram aanvraag nieuwe kaart	"Inschrijver verzoekt om verduidelijking van de passage dat de werknemer zelf adresgegevens (huisadres of afleveradres op werk) aanlevert voor het opsturen van de kaart. Kunt u bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat de medewerker zijn adresgegevens aanlevert en beheert binnen het HR-systeem (HR2day), en dat geen aanvullende functionaliteit in de portal van Inschrijver wordt verwacht om afwijkende bezorgadressen in te voeren of te beheren?"	HR2day is leidend wat het adres betreft. Wijzigingen van adresgegevens dienen in HR2day te worden gedaan. Het is niet wenselijk dat werknemers zelf in de MaaS (afwijkende) adresgegevens invoert. Wij bevestigen dat geen aanvullende functionaliteit in de portal van de Opdrachtnemer wordt verwacht om afwijkende bezorgadressen in te voeren of te beheren.
84	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:113	"Inschrijver verzoekt om verduidelijking. In onze oplossing worden de meeste rollen en autorisaties bepaald op basis van HR-brondata, aangezien daar de managerstructuur en functie-informatie wordt beheerd. Deze rollen worden dus niet uit het IAM-systeem van Hogeschool Rotterdam uitgelezen. Slechts de HR rol wordt handmatig beheerd door onze servicedesk. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze – waarbij één, specifieke rollen via handmatig beheer worden ingericht en overige autorisaties via HR-gegevens worden bepaald – voldoet aan de gestelde eis?"	Ja dit is juist.
85	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:112	"Inschrijver verzoekt verduidelijking van deze eis. In onze werkwijze worden persoonsgegevens na het verstrijken van de bewaartermijn automatisch verwijderd, conform wet- en regelgeving en contractuele afspraken. Het vooraf genereren van lijsten ter goedkeuring achten wij niet wenselijk, omdat dit: leidt tot handmatige interventies die juist strijdig zijn met het principe van geautomatiseerde, tijdige en consistente gegevensverwijdering; risico's introduceert op vertraagde verwijdering en daarmee non-compliance met de AVG; in de praktijk niet schaalbaar is bij grote aantallen datasets. Daarnaast merkt Inschrijver op dat het wissen van gegevens uit back-ups niet marktconform is. Dit is doorgaans niet technisch haalbaar zonder de integriteit van volledige back-ups te schaden, en staat bovendien op gespannen voet met het fundamentele doel van back-ups (integriteit, herstelbaarheid). Kunt Opdrachtgever bevestigen dat geautomatiseerde verwijdering na de bewaartermijn, conform wet- en regelgeving, volstaat, en dat geen voorafgaande akkoordlijsten of verwijdering uit back-ups vereist zijn?"	Ja, dat volstaat.
86	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:111	Inschrijver verzoekt om verduidelijking: Opdrachtgever geeft aan dat de bewaartermijnen worden bepaald op basis van de Selectielijst Hogescholen. Kunt u aangeven waar en op welke onderdelen u afwijkingen verwacht ten opzichte van de gangbare termijnen (zoals 7 jaar voor financiële gegevens en circa 18 maanden voor persoonsgegevens na uitsluiting)?	Opdrachtgever kan nu geen specifieke afwijkingen aangeven. Zoals Opdrachtgever eerder heeft aangegeven, ziet dit vooral toe wanneer Opdrachtnemer de rol als verwerker heeft en Opdrachtgever is bereid om na de gunning verder af te stemmen.

87	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:107	"Inschrijver merkt op dat de in deze bijlage opgenomen security- en privacy-eisen overeenkomen met gangbare industriestandaarden waarop onafhankelijke audits en certificeringen plaatsvinden (zoals ISO 27001, SOC 2 en ISAE 3402). Kunt u bevestigen dat het aantoonbaar beschikken over relevante, actuele certificeringen en auditrapportages volstaat als bewijs van voldoen aan de eisen uit deze bijlage, zonder aanvullende maatwerkdokumentatie?"	Ja, dat volstaat.
88	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:76	"Inschrijver verzoekt om verduidelijking van de reikwijdte van deze eis. Heeft de verplichting om te voldoen aan de huisregels van Hogeschool Rotterdam uitsluitend betrekking op personeel dat fysieke locaties van de hogeschool bezoekt, of geldt dit ook voor medewerkers die uitsluitend op afstand aan de implementatie werken? Inschrijver heeft deze regels niet aangetroffen als bijlage en verzoekt deze regels te ontvangen."	De huisregels van de HR met bijbehorende Gedrags- en integriteitscode zijn bijgevoegd. De huisregels gelden voor personeel dat fysieke locaties van de HR bezoekt.
89	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:25	Translink hanteert voor kaartproductie en verzending een vaste termijn van 10 werkdagen, waar Inschrijver aan gebonden is. Kunt u bevestigen dat deze termijn akkoord is?	Dit is akkoord
90	PvW	Demo	U vraagt in de demo om een goedkeuringsflow woon/werk eigen vervoer te laten zien. Kunt u specificeren wat u hiermee bedoelt?	Wij willen in uw systeem zien hoe de goedkeuringsflow werkt. Medewerker voert een reis in en leidinggevende moet deze reis flatteren voordat deze verder verwerkt wordt.
91	PvW	Demo	Welke rapportages zijn relevant op basis van de stukken?	Controle op rechtmatig gebruik van de kaart, kosten per organisatie onderdeel,
92	PvW	Demo	Wat bedoelt u precies met een afwijkende vergoeding?	I.v.m. ontmoedigen van de auto wordt voor woon-werkverkeer met de auto een lagere vergoeding gehanteerd, dan voor woon-werkverkeer met de fiets.
93	PvW	Demo	45 minuten voor de demo is wat ons betreft erg kort om alle gevraagde onderdelen te kunnen laten zien. Bent u bereid om de demo tijd te verruimen naar 60 minuten excl. tijd voor vragen?	Akkoord met 60 minuten maar wel inclusief tijd voor vragen
94	PvW	Ruimte Implementatieplan	Wij zien drie pagina's voor GC 3 als een te grote beperking van de ruimte om de beantwoording conform de gevraagde mate van detail te beantwoorden. Bent u bereid 1 pagina extra toe te voegen?	Ja dat is akkoord
95	verbeterplan	Bijlage B11 Verbeterplan	Kunt u aangeven waarvoor dit document bedoeld is?	Een door opdrachtnemer opgesteld verbeterplan dient als een gestructureerde aanpak om de oorzaak van het niet behalen van een KPI te analyseren en maatregelen te nemen om de prestaties weer op het gewenste niveau te krijgen.
96	Prijzenblad	Tarievenblad	U vraagt in het tarievenblad in cel C44 tot en met C46 om kortingen op het 'standaardtarief' van het OV. Wij gaan ervan uit dat u hiermee het consumententarief (ook wel basistarief) van de concessiehouder bedoelt. Kunt u dit bevestigen?	De korting betreft een korting op het volle retailtarief.
97		Inzicht ov-abonnementen	In de markt is het gebruikelijk om OV abonnementen aan te bieden waarbij u afziet van het recht op inzage in de onderliggende detailinformatie van de reizen die met het abonnement zijn gemaakt. OV-abonnementen kunnen aanzienlijke kortingen op vervoerskosten opleveren, maar ontnemen u tegelijkertijd de mogelijkheid om de optimale uitnutting van een abonnement te controleren. Staat u toe dat u géén inzicht ontvangt in de onderliggende detailinformatie van de reizen die met een abonnement worden gemaakt, waaronder locatiegegevens, tijdstippen en prijsgegevens van losse reizen?	Wij begrijpen dat er verschillende type abonnementen zijn, zoals bijvoorbeeld vrij reizen en vrij reizen op een bepaald traject. Bij welke type abonnementen is het niet mogelijk om de onderliggende detail informatie van de reizen in te zien? Is deze informatie dan wel inzichtelijk voor de CO2 rapportages?
98		Facilitator overeenkomsten	In de markt wordt gewerkt met zogeheten facilitator-overeenkomsten en bankkaart-overeenkomsten, waarbij u voor bijvoorbeeld toegang tot OV en andere vervoersdiensten een aanvullende overeenkomst — buiten de scope van deze aanbesteding om — moet sluiten met een derde partij die geen onderaannemer of combinant is. Zonder dergelijke aanvullende overeenkomsten kan een opdrachtnemer die werkt op basis van deze derdenconstructies de opdracht niet uitvoeren. Vraag: Accepteert u (deze) constructies waarbij u na gunning verplicht wordt een aanvullende overeenkomsten met derden te sluiten om de inschrijver in staat te stellen te voldoen aan de gestelde eisen?	Niet akkoord, uitgangspunt is 1 contract met 1 aanbieder
99	declaratiereglement	Declaratiereglement	U heeft het Declaratiereglement van 2023 toegevoegd. Is dit de meest actuele versie en zo ja, kunt u aangeven of u nog wijzigingen verwacht in de nabije toekomst en zo ja, welke?	Wij kunnen bevestigen dat dit de laatste versie van het declaratiereglement is (versie van 1-9-2023). Op een later moment dient artikel 2 "Binnenlandse dienstreizen" aangepast te worden naar dienstreizen met de mobiliteitskaart. .
100	PvE	Eis 112 - Privacy en Security	Aangezien een verwerkingsverantwoordelijke zelf verantwoordelijk is voor de naleving van bijvoorbeeld bewaartermijnen, gaat Opdrachtnemer ervan uit dat deze eis alleen van toepassing is op het gedeelte waarvoor zij als verwerker wordt aangemerkt. Is deze eis ook zo bedoeld door Opdrachtgever? Gegevens als belang van de data en bewaar- of overdrachtstermijn zijn over het algemeen geen persoonsgegevens en vallen dus niet onder de AVG. Hiermee zijn bewaartermijnen zoals onder de AVG gespecificeerd dan ook niet van toepassing. Kan Opdrachtgever in het licht hiervan uitleggen hoe deze eis is bedoeld?	Eis ziet vooral toe op het gedeelte waarin opdrachtnemer Verwerker is en waarbij persoonsgegevens onder de AVG verwerkt worden. Opdrachtgever is bereid om dit na de gunning verder af te namen.
101	PvE	Eis 111 Privacy en Security	Het is voor ons niet werkbaar klant specifieke bewaartermijnen aan te houden. Onze bewaartermijnen zijn vastgesteld op basis van noodzaak en dataminimalisatie. Wij kunnen ons bewaartermijn overzicht op verzoek met u delen. Is Opdrachtgever bereid dit na mogelijke gunning verder af te stemmen?	Ja, opdrachtgever is altijd bereid om dit na de gunning verder af te stemmen
102	PvE	Eis 108 Privacy en Security	Deze positionering is niet in lijn met de eisen die worden gesteld in de bijlage 'Requirements Security&Privacy'. Inschrijver ziet zichzelf voor het grootste deel van de dienstverlening als verwerkingsverantwoordelijke. Voor het deel van de dienstverlening waarvoor we verwerker zijn, sluiten we graag een verwerkersovereenkomst af. Is opdrachtgever bereid de exacte AVG-rollen van beide partijen in een later stadium in overleg vast te leggen?	Ja, Opdrachtgever is hier altijd bereid toe

103	PvE	Eis 107 Privacy en security	De bijlage 'Requirements Security&Privacy' maakt veelvuldig melding van de persoonsgegevens van studenten. Aangezien de dienstverlening van Opdrachtnemer alleen betrekking heeft op medewerkers van de Hogeschool, acht Opdrachtnemer de bijlage alleen van toepassing voor zover die ziet op persoonsgegevens van medewerkers. Is Opdrachtgever het daarmee eens? Gegevens worden binnen de EER opgeslagen. Gezien de opzet en de manier van werken van veel IT partijen (Google, Microsoft, Amazon, etc.) is het echter onmogelijk 100% garantie af te geven op het verwerken van gegevens binnen de EER. Dit kan ons inziens geen enkele partij garanderen die met deze partijen werken. Is opdrachtgever bereid de eis hierop aan te passen?	Niet akkoord, op beide punten en Opdrachtgever past dit niet aan.
104	PvE	Eis 070 Facturatie	Zie vraag bij eis 68 mbt de verplichtingsverzameling. Op de factuur maken we enkel de volgende onderverdeling: - OV - OV fiets - Deelvervoer - Taxi - Parkeren - Service Fee Daarnaast leveren we bij de factuur een specificatie en bijlage aan in de portal waarin een gedetailleerde verdeling is gemaakt in de verschillende type vervoermiddelen (NS. OV-fiets, Tram, Metro etc), de maandelijkse service fee en andere componenten. De factuur en de bijlage/specificatie sluiten op elkaar aan. Is opdrachtgever akkoord met deze manier van documentatie? De specificatie van reizen op medewerkersniveau wordt enkel getoond voor geautoriseerde medewerkers.	Opdrachtgever eist een verplichtingsverzameling per kostenplaats per maand omdat op deze wijze ook gefactureerd moet worden. De door u genoemde componenten voor de verplichtingsverzameling zal dan in ieder geval uitgebreid moeten worden met de factuurvereisten zoals die door opdrachtgever is benoemd zodat deze juist gekoppeld kan worden. Opdrachtgever kan zich vinden in de specificatie en bijlage dat beschikbaar is in de portal waarbij ook de AVG in acht wordt genomen.
105	PvE	Eis 068 Facturatie	Vanuit deze eis begrijpen we dat de hogeschool rotterdam gebruikt maakt van een 3-way match systeem. Door de variabiliteit van een dergelijke verplichtingsverzameling en de uiteindelijke factuur beargumenteren we dat de voorgestelde eis omslachtig en niet wenselijk is voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Immers zal het Q component elke maand anders zijn. Zowel reizigers en reizen kunnen elke maand variëren. ook de prijs van een reis staat niet vast. We willen daarom voorstellen om 1x per jaar een ordernummer te hanteren op basis van te verwachten kosten voor zowel: - Reiskosten - Periodebijdrage - Aanschaf kaarten - Implementatiekosten Zodat we het risico op vertraging in de maandelijkse facturatie mitigeren. De specificatie van reizen op medewerkersniveau wordt enkel getoond voor geautoriseerde medewerkers. Gaat u hiermee akkoord, zo nee waarom niet?	Opdrachtgever eist maandelijks 1 order per kostenplaats. Een jaarorder geeft managers onvoldoende inzicht in de maandelijkse kosten. Daarnaast voorziet de gevraagde koppeling in een automatische inlezing van data die zorgt voor de benodigde ordernummer waarop gefactureerd kan worden. Dit proces zou de vertraging op in de maandelijkse facturatie moeten mitigeren. Wij gaan daarom niet akkoord met het voorstel voor een jaarorder
106	PvE	Eis 049 Mobiliteitsoplossing - Melding verloren/gestolen	Alle inschrijvers zijn voor blokkade van de kaart afhankelijk van Trans Link Systems (eigenaar ov-chipkaart). Wij geven dit direct door aan TLS en zijn daarna afhankelijk van de SLA tijden van TLS. Bent u hiermee akkoord?	Ja wij nemen een werkdag verwerkingstijd op in deze eis, zie vraag hierboven
107	PvE	Eis 045 Mobiliteitsoplossing - Handmatige wijzigingen backoffice	Wij lezen uw eis als dat uw backoffice eenzijdig classificaties mag aanpassen. Is het akkoord als de back office van opdrachtgever in staat is om transacties te weigeren zodat ze bij de medewerker teruggaan in plaats van dat de back office dit zelf aanpast? Back office kan eventueel een opmerking meegeven aan de medewerker ter verduidelijking.	Dat is akkoord.
108	PvE	Eis 033 - Mobiliteitsoplossing - Looncomponenten	Wilt u nader specificeren welke looncomponenten dit zouden moeten zijn?	Denk hierbij aan: fietsvergoeding, thuiswerkvergoeding, inhouding privé-reizen, kosten eigen vervoer auto, boetes, vergoeding dienstreis eigen vervoer t.b.v. professionalisering en vergoeding dienstreis eigen vervoer algemeen, etc.
109	PvE	Eis 025 Mobiliteitsoplossing - Levertijd kaart	Als leverancier zijn wij afhankelijk van de SLA van Trans Link Systems. Zij hebben in hun SLA 10 werkdagen staan. Hoewel de praktijk uitwijst dat dit bijna altijd veel eerder is, is dit de garantie die we kunnen afgeven. Bent u bereid om de eis aan te passen naar 10 werkdagen conform de SLA van de kaartverstrekker?	Dit is akkoord

110	PvE	Eis 007 - Mobiliteitsoplossing - Registratie en declaratie ritten	Is opdrachtgever akkoord met classificeren van dienstreizen waarmee medewerkers in de omschrijving kunnen meegeven of dienstreis algemeen of professioneel is? Kan opdrachtnemer er daarnaast vanuit gaan dat een dienstreis professioneel en dienstreis algemeen op identieke wijze vergoed worden?	Dit is akkoord. Op dit moment maken wij t.b.v. de financiële verantwoording gebruik van 2 soorten dienstreizen; dienstreis algemeen en dienstreis t.b.v. professionalisering. In deze eis wordt gevraagd om in de Maas een onderscheid in te kunnen maken. Dienstreis algemeen en dienstreis professioneel worden op dezelfde wijze vergoed.
111	PvW	Tijdige start dienstverlening GC 1	Kunt u toelichten waarom u het onderdeel 'tijdige start' bij GC 1 Dienstverlening uitvraagt en niet bij GC 2 Implementatie? Wij stellen voor dit te vragen bij GC 2. Akkoord?	Ja dit is akkoord. GC 2 is dienstverlening en GC 3 is implementatie. (GC1 is optionele wensen Moscow bijlage 5)
112	SLA	Bijlage 09 Concept SLA HR MaaSArtikel/paragraaf:3.3c	In artikel 3.3c staat dat "Opdrachtnemer verstoringen in de dienstverlening zal verhelpen binnen het genoemde tijdschema." Inschrijver verzoekt om deze formulering aan te passen, zodat wordt vastgelegd dat Opdrachtnemer een inspanningsverplichting heeft om verstoringen binnen de genoemde termijnen te verhelpen.	Dat is akkoord, met inachtneming van artikel 2.1F.
113	SLA	Bijlage 09 Concept SLA HR MaaSArtikel/paragraaf:2.2a	Kunt u toelichten voor welke doelgroep deze bereikbaarheidseis geldt? Betreft dit ondersteuning voor alle medewerkers/gebruikers, of voor de aangewezen contactpersoon/het back-officeteam van Hogeschool Rotterdam?	Dit geldt voor de aangewezen contactpersonen/het back-office team.
115	SLA	Bijlage 09 Concept SLA HR MaaSArtikel/paragraaf:2.3q	Dit is mogelijk voor alle gegevens die dan al beschikbaar zijn binnen onze systemen. Gegevens die we nog niet binnen hebben kunnen niet mee gaan in de verwerking. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
116	SLA	Bijlage 09 Concept SLA HR MaaSArtikel/paragraaf:Gebruikersgemak van de kaart	Kunt u verduidelijken hoe deze enquête eruit dient te zien? De titel refereert naar het gebruik van de kaart, wat impliceert dat het niet over het portaal gaat en/of het gebruik van openbaar vervoer. Wilt u expliciet delen hoe de vragenlijst eruit komt te zien?	Het opstellen van de vragenlijst is aan opdrachtnemer in samenspraak met opdrachtgever. Opdrachtgever is het met u eens dat niet alleen het gebruik van de kaart moet worden geëncquêteerd, maar de totale dienstverlening waaronder het portaal/mobiliteitsplatform.
117	SLA	Bijlage 09 Concept SLA HR MaaSArtikel/paragraaf:4.4a	Kunt u verduidelijken wat er onder 'standaardverzoeken' valt?	Dit staat beschreven in bijlage A van de concept SLA.
118	Bijlage 18	Bijlage 18.4	Op basis van de procesflow begrijpen wij dat Opdrachtgever maandelijks een verplichtingsverzameling ontvangt, gespecificeerd per kostenplaats en/of grootboeknummer, waarna binnen Hogeschool Rotterdam het interne mandateringsproces start en per kostenplaats een ordernummer wordt gegenereerd. Begrijpt inschrijver dat goed?	Dat begrijpt de inschrijver goed. De verplichtingsverzameling wordt door de opdrachtgever ontvangen middels de automatische koppeling dat is uitgevraagd in de eisen.
119	PvE	Bijlage 5 - P v E&WArtikel/paragraaf:68	"Het beschreven facturatie- en mandateringsproces wijkt op meerdere punten af van de gestandaardiseerde facturatieflow die gangbaar is binnen MaaS-platformen. In de verplichtingsverzameling worden bijvoorbeeld componenten opgenomen (zoals thuiswerkvergoedingen) die functioneel geen onderdeel zijn van het facturatieproces en normaliter niet binnen één geïntegreerde facturatiestroom vallen. Daarnaast vraagt de uitvraag om een vergaande koppeling tussen het MaaS-platform en het financiële proces van Hogeschool Rotterdam en complexe facturatieflows. Dit zou een ingrijpende aanpassing van onze bestaande facturatieprocessen en systemen betekenen en afwijken van het uniforme model dat bij al onze klanten wordt toegepast. Is Opdrachtgever bereid om na gunning gezamenlijk te bepalen welke onderdelen van het beschreven proces noodzakelijk zijn en in hoeverre deze kunnen worden ingevuld binnen een voor beide partijen werkbare, marktconforme facturatieflow?"	Het facturatie- en mandateringsproces is de standaard binnen Hogeschool Rotterdam en blijft onveranderd van toepassing. Dit is een harde eis, evenals de gewenste API koppeling, die handmatig werk voorkomt en zorgt dat het proces zo volledig en efficiënt mogelijk verloopt. Wij staan open voor afstemming over de invulling van de verplichtingsverzameling maar kernfunctionaliteit van mandatering en automatisering blijft noodzakelijk.
120	SLA	Bijlage 09 Concept SLA HR MaaSArtikel/paragraaf:3.3c	"Inschrijver merkt op dat de gevraagde oplostijden niet marktconform zijn voor een dienst die niet als kritisch is geclassificeerd. Wij stellen daarom de volgende, gebruikelijke oplostijden voor: Prioriteit 1: 6 uur Prioriteit Hoog: 12 uur Prioriteit Normaal: 24 uur Prioriteit Laag: opname in de reguliere releaseplanning Daarnaast constateren wij dat de eigen architectuurprincipes van Opdrachtgever voor kritieke diensten uitgaan van een oplossingsperiode van 8 uur. Kunt u bevestigen dat bovengenoemde, marktconforme oplostijden toereikend zijn voor deze opdracht?"	Dat is akkoord.
121	SLA	Bijlage 09 Concept SLA HR MaaSArtikel/paragraaf:2.2	Kan de formulering "Opdrachtnemer garandeert het volgende niveau van Diensten" worden aangepast naar "Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting", zodat dit aansluit bij gebruikelijke SLA-terminologie?	Dit is niet akkoord, een inspanningsverplichting is te vrijblijvend en niet meetbaar.
122	Concept OVK	Bijlage 06 Concept overeenkomstArtikel/paragraaf:14.6	Indien de opdrachtgever na beëindiging nog 6 maanden beschikking wil hebben over onze dienstverlening dient voor de diensten waar gebruik van wordt gemaakt wel te worden betaald. Kan dit worden opgenomen in dit artikel?	U dient deze bepaling niet zo te lezen dat wij na beëindiging nog zes maanden gebruik zouden willen maken van reismogelijkheden. Dat is niet het geval. Het gaat om een exit-situatie waarin wij mogelijk nog van de administratieve dienstverlening (zoals correcties achteraf) gebruik moeten maken. Wij betalen hier niet voor. Vergelijk ook de EU Data Verordening (2023/2854).
123	AIV	Bijlage 07 Algemene inkoopvoorwaardenArtikel/paragraaf:22.2	Artikel 22 voorziet in een eeuwigdurend gebruiksrecht op de Achtergrond van Leverancier. In de mate dat het Gebruiksrecht beperkt is tot de duur van de overeenkomst, kunt u bevestigen dat het gebruiksrecht op de Achtergrond van Leverancier gelijktijdig met het Gebruiksrecht zou eindigen?	Dat kunnen wij bevestigen.

124	AIV	Bijlage 07 Algemene inkoopvoorwaardenArtikel/paragraaf:10.2	Medewerkers van NS moeten bij indiensttreding een VOG aanvragen. Wij hebben hier dus zelf al maatregelen voor genomen. Is dit voor jullie voldoende en is het daarmee niet meer noodzakelijk om een extra VOG aan te vragen?	Een VOG kent verschillende risico-profielen. Wij willen daarom zelf de mogelijkheid behouden een VOG te verlangen.
125	AIV	Bijlage 07 Algemene inkoopvoorwaardenArtikel/paragraaf:4.1	Direct na het tekenen van de overeenkomst begint onze dienstverlening. Ons implementatieteam begint met het implementatietraject, wat valt onder onze dienstverlening. Wat verstaat u hier onder 'levering'?	De dag van levering is de dag waarop Opdrachtnemer de diensten uitvoert.
126	PvE	Bijlage 05 Programma van Eisen en Wensen GC1(MoSCoW)Artikel/paragraaf:10	Het automatiseren van de registratie van de eigen vervoer reizen en thuiswerkdagen in de Mobiliteitsoplossing kan op meerdere manieren. Kunt u bevestigen dat GPS-tracking hierbij als voorbeeld wordt genoemd?	Ja, dat klopt.
127	Concept OVK	Bijlage 06 Concept overeenkomstArtikel/paragraaf:4	De ingangsdatum van de overeenkomst in dit artikel ('20 mei 2026') komt niet overeen met de ingangsdatum overeenkomst in de planning op pagina 14 ('31 maart 2026'). Kunt u aangeven welke datum juist is?	Zie herziene versie van het beschrijvend document. De planning van paragraaf 3.3 is leidend.
128	verbeterplan	Bijlage 11 Verbeterplan	Kunt u toelichten wat de functie van het Verbeterplan is?	De functie van het verbeterplan is opdrachtnemer, op uniforme wijze, in staat te stellen binnen genoemde termijnen om te gaan voldoen en te blijven te voldoen aan de gemaakte afspraken.
129	PvW	Bijlage 04 Programma van Eisen en Wensen (subgunningscriteria)_defArtikel/paragraaf:2.1	In de alinea Wens schrijft u dat een soepele start van de dienstverlening een belangrijk onderwerp is voor de hogeschool. Aanvullend schrijft u als beoordelingscriterium: 'Mate waarin Inschrijver aantoonbaar zorgt voor een tijdige en effectieve start van de dienstverlening'. Inschrijver verwacht deze wens en dit beoordelingscriterium te lezen onder 2.3. GC3 Plan van aanpak Implementatie. Kunt u bevestigen dat deze wens en het beoordelingscriterium onder 2.3 GC3 Plan van aanpak Implementatie behoren?	Ja dat is akkoord.
130	PvW	Bijlage 04 Programma van Eisen en Wensen (subgunningscriteria)_defArtikel/paragraaf:2.1	Dienstverlening van hoogwaardige kwaliteit en ontzorging van Hogeschool Rotterdam staat bij inschrijver hoog in het vaandel. Om onze dienstverlening en onze ontzorging zo goed mogelijk uiteen te kunnen zetten, vragen wij u iets meer duiding te geven aan wat u verstaat onder het brede begrip 'de dienstverlenende processen'. Bedoelt u hiermee ook hoe ons product werkt (de kaart, onze diensten op de kaart en het platform)? Kunt u dit nog iets nader toelichten?	Met het begrip "dienstverlenende processen" doelen wij op alle processen die samen de kwaliteit, continuïteit en betrouwbaarheid van uw dienstverlening aan de Hogeschool Rotterdam bepalen. Het gaat hierbij dus niet alleen om "wat" u levert (zoals de kaart, de functionaliteiten en het platform), maar vooral om "hoe" u deze dienstverlening organiseert, beheert en borgt.
131	PvW	Bijlage 04 Programma van Eisen en Wensen (subgunningscriteria)_defArtikel/paragraaf:2.1	Dienstverlening van hoogwaardige kwaliteit en ontzorging van Hogeschool Rotterdam staat bij inschrijver hoog in het vaandel. Om onze dienstverlening en onze ontzorging zo goed mogelijk uiteen te kunnen zetten, vragen wij u iets meer duiding te geven aan wat u verstaat onder de brede begrippen 'uw administratieve organisatie en communicatiestructuur'. Kunt u dit nader toelichten en wellicht duiden met een voorbeeld?	Met de begrippen "administratieve organisatie" en "communicatiestructuur" bedoelen wij de wijze waarop de inschrijver zijn dienstverlening zo inricht dat de Hogeschool Rotterdam maximaal wordt ontzorgd, zowel in de dagelijkse operatie als in de aansturing en rapportage. Wij vragen hiermee naar inzicht in de interne processen, verantwoordelijkheden, coördinatie en communicatielijnen die bijdragen aan een consistente, betrouwbare en professionele dienstverlening. Kwaliteitsborging: welke maatregelen en controles hanteert u om foutloos, tijdig en volledig te werken? Hoe en via welke kanalen wij met u communiceren (serviceportaal, e-mail, telefoon, API-berichten, dashboards).
132	verwerkersovereenkomst	Bijlage 08 hr-model-verwerkersovereenkomst-Februari-2023Artikel/paragraaf:4.5	Het kan voorkomen dat Inschrijver redelijkerwijs niet 3 maanden voor inschakeling van een nieuwe subverwerker kan informeren over die inschakeling, bijv. in het geval dat een bestaande subverwerker failliet gaat/niet langer kan voldoen aan de door Inschrijver gestelde eisen. Om continuïteit van onze dienstverlening te borgen kan het dus gebeuren dat wij op kortere termijn dan 3 maanden een nieuwe subverwerker moeten inschakelen. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel aan te passen/te nuanceren om rekening te houden met dit soort situaties?	Ja, hierin is Opdrachtgever bereid toe.
133	Referenties	Bijlage 02 Referenties	Kunt u bevestigen dat de eerste zin onder de titel kan worden aangepast naar: Bijlage bij het Beschrijvend document voor Mobility as a Service met referentienummer: 2025/020/OeO?	Akkoord
134	BD	Beschrijvend document EA openbaar_def 20251110Artikel/paragraaf:2.3	De genoemde verlengingsopties in deze alinea ('twee (2) keer maximaal vierentwintig (24) maanden') komen niet overeen met de opties tot verlenging op pagina 30 onder artikel 5.1 ('twee (2) maal maximaal twaalf (24) kalendermaanden'). Kunt u aangeven welke optie tot verlenging juist is?	Zie herziene versie van het beschrijvend document. De planning van paragraaf 3.3 is leidend.
135	BD	Beschrijvend document EA openbaar_def 20251110Artikel/paragraaf:5.1	De ingangsdatum van de overeenkomst in deze alinea ('6 maart mei 2026') is niet helder en komt niet overeen met de ingangsdatum overeenkomst in de planning op pagina 14 ('31 maart 2026'). Kunt u aangeven welke datum juist is?	Zie herziene versie van het beschrijvend document. De planning van paragraaf 3.3 is leidend.
136	BD	Beschrijvend document EA openbaar_def 20251110Artikel/paragraaf:2.3	De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst in deze alinea ('6 maart 2026') komt niet overeen met de ingangsdatum overeenkomst in de planning op pagina 14 ('31 maart 2026'). Kunt u aangeven welke datum juist is?	Zie herziene versie van het beschrijvend document. De planning van paragraaf 3.3 is leidend.

137	BD	Beschrijvend document EA openbaar_def 20251110Artikel/paragraaf:3.8.3.	Inschrijver wil graag aandacht vragen voor de impact van de gekozen beoordelingsmethodiek op de uiteindelijke kwaliteit van de dienstverlening. In het verleden is binnen de markt zichtbaar geworden dat een focus op uitsluitend de laagste prijs ertoe kan leiden dat oplossingen worden aangeboden die functioneel voldoen, maar in de praktijk een minder stabiele of minder gebruiksvriendelijke ervaring opleveren voor medewerkers. Dit raakt met name de UX, gebruiksgemak en dagelijkse betrouwbaarheid van het platform; elementen die cruciaal zijn voor brede adoptie en tevredenheid. De overstap van declaraties naar kaartgebruik en de invoering van een nieuw mobiliteitsplatform betreft bovendien een ingrijpende verandering voor medewerkers en HR. Een dergelijke transitie vraagt om een robuuste, volwassen en kwalitatief sterke dienstverlening en een platform dat gebruikers ondersteunt en ontzorgt. Inschrijver vreest dat de huidige beoordelingssystematiek ertoe kan leiden dat partijen die slechts een deel van de gevraagde kwaliteit optimaal kunnen leveren, desondanks worden bevoordeeld op basis van prijs, met een minder optimale gebruikerservaring als mogelijk gevolg. De gekozen beoordelingsmethodiek zorgt hiermee voor een minimaal kwaliteitsniveau, en niet per sé voor een oplossing voor medewerkers en HR die duurzaam gebruiksvriendelijk, stabiel en toekomstbestendig is. Tot slot verhoudt de gekozen systematiek verhoudt niet goed tot het formele gunningscriterium 'Beste prijskwaliteitverhouding', gezien het ontbreken van een daadwerkelijke weging tussen prijs en kwaliteit. Inschrijver verzoekt te overwegen om prijs en kwaliteit daadwerkelijk in samenhang en gewogen (bijvoorbeeld via een EMVI-systematiek) te beoordelen, zodat beide aspecten proportioneel worden meegenomen in de uiteindelijke gunning. Kunt u hierin meegaan?	Opdrachtgever kiest bewust voor de gehanteerde beoordelingsmethodiek, waarbij een minimale kwaliteitsdrempel van 700 punten geldt en vervolgens de laagste prijs bepalend is. De gekozen methodiek waarborgt dat uitsluitend inschrijvingen die voldoen aan de gestelde kwaliteitsnormen in aanmerking komen voor gunning. Daarmee wordt het risico op ongewenste kwaliteitsverschillen uitgesloten. Hoewel er geen rekenkundige formule is die prijs en kwaliteit optelt, is de systematiek aanbestedingsrechtelijk een vorm van EMVI, omdat niet uitsluitend op prijs wordt gegund en kwaliteit een doorslaggevende rol speelt in de selectie (knock-out en ranking).
-----	----	--	---	--