

Bijlage 2.2

Programma van Eisen Mobiliteitskaart (perceel 2)

Dienstverlening

1. Medewerkers hebben toegang tot een breed scala aan vervoersmodaliteiten binnen Nederland via de Mobiliteitskaart en app, waaronder trein, bus, tram, metro, veerdiensten, OV-fiets (huur en stalling), abonnementen voor fietsenstallingen bij NS-stations, en elektrische deelvervoer (deelfietsen, elektrische scooters en elektrische auto's).
2. De Mobiliteitskaart en app stellen medewerkers in staat om eenvoudig treinreizen binnen Nederland te boeken, om de flexibiliteit en toegankelijkheid van zakelijke reizen te vergroten.
3. De mobiliteitsoplossing biedt een gebruiksvriendelijke app die toegankelijk is op zowel werkgeversmobielen als privémobielen, zodat alle medewerkers eenvoudig gebruik kunnen maken van de oplossing.
4. De mobiliteitsapp heeft een intuïtieve interface, met functies die tegemoetkomen aan de behoeften van mensen met beperkingen, inclusief voorleesopties voor slechtzienden en blinden.
5. De oplossing ondersteunt zowel woon-werkverkeer als zakelijke en privéreizen, met duidelijke mogelijkheden om deze reisdoelen te onderscheiden.
6. Medewerkers beheren hun accounts, aanvragen, beëindigingen en wijzigingen in gebruikersprofielen zelfstandig via een selfserviceportaal.
7. Er is een toegankelijke servicedesk die ondersteuning biedt bij vragen over de Mobiliteitskaart, om klanttevredenheid te waarborgen.
8. Inschrijver stelt een vaste operationeel accountmanager aan die als eerste aanspreekpunt dient voor HR-vragen, voor snelle beantwoording van administratieve, commerciële en contractuele vragen.
9. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een nader te bepalen aantal mobiliteitskaarten per locatie af te nemen, om flexibel in te spelen op de behoeften van verschillende afdelingen.
10. Bij verlies of beschadiging van een Mobiliteitskaart stelt Inschrijver binnen drie werkdagen een vervangende kaart beschikbaar om de mobiliteit van medewerkers niet te belemmeren.

Functionaliteiten gebruiker

11. Alle vervoersopties worden via één centrale app of portal geboekt en beheerd, ter vereenvoudiging van de gebruikservaring en verhoging van de efficiëntie.
12. Medewerkers hebben toegang tot een gepersonaliseerde online omgeving waarin zij zelfstandig hun kaart- en reisgegevens kunnen beheren, binnen de kaders die door opdrachtgever worden gesteld.
13. De app biedt realtime reis- en route-informatie, inclusief meldingen over vertragingen en alternatieve routes, om medewerkers beter te informeren over hun reisoverties.
14. Medewerkers kan zelf haar hun reisgedrag vaststellen, valideren en kenmerken als zakelijk of privé, om een transparante administratie van reisbewegingen te waarborgen.
15. De app bevat een routeplanner en de mogelijkheid bieden om verschillende duurzame reisoverties te reserveren.
16. In- en uitchecken is mogelijk met de app, een fysieke kaart of beide, zodat medewerkers de keuze hebben die het beste bij hun situatie past.
17. Indien in- of uitcheck gemist wordt, moet er een efficiënte manier worden geboden om dit te herstellen, met een maximaal aantal terugbetalingen gelijk aan de maxima die de vervoerders stellen.
18. De applicatie ondersteunt het reserveren en gebruik van (elektrisch) deelvervoer, inclusief de mogelijkheid om toegang per vervoerstype te activeren of deactiveren.
19. Inschrijver faciliteert klasse-wissel op basis van 2e en 1e klasse, zodat medewerkers de juiste voorzieningen kunnen gebruiken op basis van hun reisbehoeften.

Functionaliteiten ODNML

20. Opdrachtgever kan de toegang tot specifieke vervoersmodaliteiten per medewerker in- of uit te schakelen en kaarten te blokkeren, om controle te houden over het gebruik van de Mobiliteitskaart.
21. De oplossing van Inschrijver moet afwijkend reisgedrag signaleren en verificatiemeldingen naar gebruikers sturen, waarmee opdrachtgever kan monitoren of medewerkers zich aan de afgesproken reisgedrag richtlijnen houden.
22. Afwijkend reisgedrag van standaard reisbewegingen wordt inzichtelijk gemaakt middels rapportages, zodat Opdrachtgever kan inspelen op eventuele onregelmatigheden.
23. Er is een managementportaal beschikbaar voor inzicht in reisgedrag en kosten per medewerker, zonder schending van privacyregels, zodat Opdrachtgever beter kan sturen op mobiliteitskosten en -gedrag.
24. HR wordt ontzorgd in het beheer en rapportages; verrekeningen van privégebruik dienen direct tussen medewerkers en opdrachtnemer te plaatsvinden.
25. Rapportage zijn dagelijks/wekelijks automatisch te exporteren naar de BI-server van opdrachtgever.

Samenwerking

26. Inschrijver biedt een hoogwaardige samenwerking, die gericht is op continue zelfsturing op een goede dienstverlening en flexibiliteit. Dit heeft zowel betrekking op de operationele dienstverlening als de kwaliteit van de samenwerking op meer tactisch en strategisch niveau.
27. Inschrijver werkt de inrichting van de details in de samenwerking met opdrachtgever nader uit na gunning. Dit betekent onder andere dat de concept SLA wordt uitgewerkt naar een definitieve versie.
28. Inschrijver fungeert als eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever, ook als diensten en/of producten via inschrijver bij andere partijen worden afgenomen.
29. Inschrijver rapporteert minimaal eenmaal per half jaar over de dienstverlening, de CO2uitstoot per reis en soort vervoersmiddel, in overeenstemming met de geldende richtlijnen van de overheid.
30. De mobiliteitsoplossing stimuleert duurzaam reisgedrag via incentives in de samenwerking met opdrachtgever, waarmee medewerkers worden aangemoedigd om milieuvriendelijke keuzes te maken.
31. Inschrijver biedt een continue verbetercyclus in de realisatie van de beoogde doelstellingen. Dit betekent onder andere dat er steeds en actief voorstellen worden gedaan om de dienstverlening en samenwerking nog verder te verbeteren en innoveren.

Transparantie

32. Inschrijver biedt een transparante en verifieerbare prijssystematiek en open calculatie. Dit is gebaseerd op kostprijzen, standaard opslagen voor bijvoorbeeld management en winst en positieve incentives voor verdere innovaties en verbeteringen in de dienstverlening. Deze transparantie moet resulteren in grip op en inzicht in verdienmodellen en tegelijkertijd het verdienmodel van opdrachtnemer beschermen.
33. Inschrijver belast, naast de uit deze aanbestedingsprocedure volgende fee voor de Mobiliteitskaart, alleen de werkelijke en marktconforme kosten door voor het gebruik van de vervoersmodaliteiten.
34. Opdrachtgever betaalt alleen voor de werkelijke kosten van alle componenten die opdrachtnemer aangeeft en de standaard opslagen die hierbij gelden.
35. Inschrijver hanteert gezonde en positieve prikkels in de dienstverlening voor verbetering en innovatie. Dit betekent onder andere dat periodiek inzicht wordt gegeven in de mogelijke verbetering, de impact op de kwaliteit en prijs van het werk.
36. Inschrijver baseert de verrekening van de dienstverlening op de transparante en verifieerbare prijssystematiek en op de ingediende prijzen.

Informatiebeveiliging

- 37. De dienstverlening moet blijvend voldoen aan de gangbare normen voor wat betreft security en privacy qua databaseer en – opslag (security) aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de gangbare eisen op het gebied van informatiebeveiliging.
- 38. Dataoverdracht, -collectie en -opslag moet conform wet- en regelgeving zijn.

Facturatie

- 39. Inschrijver stuurt voor de dienstverlening één factuur per maand.
- 40. De overeenkomst heeft een duur van 3 jaar met een optie tot verlenging van 7 keer één jaar. Prolongatiekosten zijn niet van toepassing.
- 41. Inschrijver stelt standaard een online applicatie beschikbaar waarin alle aan opdrachtgever verzonden facturen beschikbaar zijn over de laatste zeven (7) jaar, in zowel PDF- als MS Excel-format.
- 42. De termijn waarbinnen gereclameerd kan worden op onjuiste factuurposten bedraagt vijf jaar na factuurdatum.
- 43. Het is mogelijk om op kostenplaatsen te factureren met subtotalen per kostenplaats.
- 44. Er is geen sprake van automatische incasso (30 dagen).
- 45. Inschrijver is in staat alle gangbare informatie te vermelden op de factuur. De exacte factuuropstelling zal na gunning van de opdracht nader besproken worden.