

EINDGEBRUIKER		
Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E.1	Registratie	De dienst ondersteunt de registratie en declaratie van woon-werk- en dienstreiskilometers met eigen vervoer, waarbij medewerkers per rit kunnen vastleggen hoe zij hebben gereisd, inclusief meerdere reisopties (zoals auto, fiets) en - indien van toepassing - meerdere ritten per dag.
E.2	Algemeen	De dienst ondersteunt het huidige reiskostenvergoedingmodel van Opdrachtgever. Voor het huidige reiskostenvergoedingmodel wordt verwezen naar de bijlage bij de Inschrijvingsleidraad.
E.3	Algemeen	De dienst ondersteunt modellen waarbij een vast tarief OF tarief per gereisde kilometer ingesteld kan worden met aparte tarieven per vervoermiddel en verschillen voor woon-werk/dienstreizen. Eventueel begrensd met een km onder- en/of bovengrens. Deze tarieven en kilometer grenzen moeten door Opdrachtgever aangepast kunnen worden.
E.4	Algemeen	De dienst biedt Opdrachtgever een beheermodule waarmee Opdrachtgever zelfstandig medewerkersgroepen kan aanmaken, wijzigen en verwijderen, inclusief het toekennen van vergoedingen, mobiliteitsrechten en beperkingen. De configuratie en toewijzing van gebruikers aan medewerkersgroepen geschiedt door Opdrachtgever. Van de wijzigingen in medewerkersgroepen wordt een logging/audittrail bijgehouden.
E.5	Registratie	De dienst biedt de medewerkers van Opdrachtgever de mogelijkheid om hun thuiswerkdagen eenvoudig te registreren en de thuiswerkvergoeding te declareren.
E.6	Algemeen	De dienst biedt medewerkers van Opdrachtgever de mogelijkheid om kosten die met de reis samenhangen, zoals parkeergelden, eenvoudig te declareren. Het gaat hier om kosten die niet via Opdrachtnemer gemaakt worden, maar wel voorkomen.
E.7	Registratie	De dienst voorziet erin dat medewerkers bij iedere reis (eigen vervoer, OV, OV-fiets, deelauto en andere modaliteiten die door Opdrachtnemer worden ontsloten) in de omgeving van Opdrachtnemer moeten aangeven of deze woon-werk, zakelijk of privé was. Het moet daarbij mogelijk zijn om een default waarde in te stellen, bijvoorbeeld reizen op werkdagen krijgen standaard het kenmerk woon-werk en reizen in weekend standaard het kenmerk prive toegekend.
E.8	Registratie	De dienst maakt het een medewerker onmogelijk om op een dag zowel een woon-werkrit als een thuiswerkdag te registreren/declareren.
E.9	OV	De dienst biedt medewerkers van Opdrachtgever de mogelijkheid een kaart aan te vragen waarmee zij ten minste met alle openbaar vervoer (2e en 1e klas) in Nederland kunnen reizen en een OV-fiets kunnen gebruiken.
E.10	OV	De dienst biedt de mogelijkheid om gebruik te maken van de OV-fiets, de NS of bewaakte fietsstallingen bij de stations en parkeren op P+R terreinen.
E.11	OV	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever op basis van werkelijk OV-gebruik over eventuele abonnementen voor (een deel van) de medewerkers en verzorgt de uitvoering hiervan. Dit gebeurt pro-actief per kwartaal te beginnen na de eerste drie maanden dat de dienst in gebruik is.
E.12	OV	De dienst ondersteunt of faciliteert de afhandeling van 'uitcheck gemist'.
E.13	OV	Opdrachtnemer ontsluit de nieuwste manieren van reizen met het OV zo spoedig mogelijk nadat deze beschikbaar komen. Concreet gaat het hierbij om de invoering van OVpay. Maar ook toekomstige ontwikkelingen op dit vlak zullen door Opdrachtnemer gevolgd worden en beschikbaar gesteld worden.
E.14	OV	De mobiliteitskaart biedt medewerkers van Opdrachtgever de mogelijkheid om ook 1e klas te kunnen reizen en op ritbasis deze klasse te wijzigen.
E.15	Deelmobiliteit	De dienst kan de bestaande en toekomstige deelvoorzieningen van Opdrachtgever ontsluiten, zodat medewerkers via de app/webportal van Opdrachtnemer bv. een fiets kunnen reserveren en het gebruik ervan registreren. Concreet gaat het op dit moment over deelfietsen maar in de toekomst mogelijk ook over bijvoorbeeld deelscooters.
E.16	Registratie	De dienst voorziet in de mogelijkheid dat een medewerker een kenmerk (Kostenplaats, Kostenplaats deelproject code) kan toevoegen aan zijn reis/declaratie, waarmee de kosten kunnen worden doorbelast. Dit kenmerk moet geselecteerd kunnen worden uit een lijst en mag geen vrij invoerveld zijn.
E.17	Registratie	De dienst voorziet in de mogelijkheid dat een medewerker in een vrij invoerveld een toelichting kan geven op de gemaakte reis/declaratie.
E.18	Registratie	De dienst kan een reis tussen huisadres en elke Fontys locatie automatisch aanmerken als woon-werkreis, zodat foutieve declaraties worden voorkomen.
E.19	Registratie	De dienst kan een reis tussen Fontys locaties automatisch aanmerken als dienstreis.
E.20	Registratie	Het uitgangspunt is dat medewerkers zelf hun ritten registreren. Het gebruik van een GPS-tracker heeft niet onze voorkeur en mag zeker niet noodzakelijk zijn. Als de dienst gebruik maakt van een GPS-tracker, dan staat deze standaard uit. Als de medewerker de mogelijkheid krijgt om te werken met de GPS-tracker, dan bepaalt de medewerker zelf wanneer hij/zij de GPS-tracker activeert. De Opdrachtnemer maakt de gebruiker duidelijk welke informatie opgeslagen wordt en welke informatie met Opdrachtgever wordt gedeeld.
E.21	Algemeen	De dienstverlening voor de medewerkers (ten minste het registreren/declareren) wordt zowel via een app voor de smartphone als via een persoonlijke webomgeving aangeboden. De app en webomgeving zijn functioneel gelijkwaardig, real-time gesynchroniseerd. De webomgeving is ook zonder smartphone volledig bruikbaar.
E.22	Registratie	De dienst maakt het medewerkers van Opdrachtgever mogelijk om meerdere dagen/ritten tegelijk te kunnen registreren/verantwoorden.
E.23	Registratie	De dienst ontsluit alle functionaliteiten in het kader van registreren van ritten met eigen vervoer, reizen met het OV, OV-fiets en deelauto's via één app/webportal.
E.24	Algemeen	De dienst ontsluit functionaliteiten van overige diensten bij voorkeur via dezelfde app/webportal. Is dat niet mogelijk dan wordt voor het inloggen op de aparte omgeving van de betreffende 'overig dienst' ingelogd met dezelfde username/password combinatie als op de omgeving van de Opdrachtnemer zelf.
E.25	OV	De dienst ondersteunt de aanvraag van de mobiliteitskaart via dezelfde app/webportal.
E.26	Duurzaamheid	De dienst geeft medewerkers inzicht in de kosten en de CO2-impact van een gemaakte reis.
E.27	Duurzaamheid	De dienst stimuleert de keuze voor een duurzaam(er) vervoermiddel.
E.28	OV	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om gebruik te maken van afdelingskaarten. Deze kunnen bijvoorbeeld ingezet worden voor medewerkers die nieuw in dienst zijn en die nog geen kaart hebben ontvangen of medewerkers waarvan de kaart kapot danwel verloren is. De kosten gemoed met het reizen met deze kaart moeten op een nader te specificeren kostenplaats geboekt kunnen worden.
E.29	OV	De doorlooptijd van de uitgifte van een nieuwe mobiliteitskaart vanaf het moment dat de medewerker deze heeft aangevraagd is maximaal 5 werkdagen.
E.30	Algemeen	De klantenservice voor Opdrachtgever is bereikbaar in het Nederlands en het Engels.
E.31	Deelmobiliteit	Opdrachtnemer dient een Exclusieve Vloot deelvoertuigen te kunnen leveren ten minste in de volgende vijf steden met hoofdlocaties van Fontys: Eindhoven, Tilburg, Sittard, 's-Hertogenbosch en Venlo. Voor alle overige locaties volstaat de inzet van een Publieke Vloot. De Exclusieve vloot en de Publieke vloot hoeven niet van dezelfde leverancier te zijn.
E.32	Deelmobiliteit	Opdrachtnemer dient te voorzien in een Vervoersgarantie. De inzet van deelvervoer moet gegarandeerd worden, zodat altijd aan de vraag van Fontys wordt voldaan. Opdrachtnemer kan hiertoe gebruik maken van een nader te bepalen inzet van een combinatie van de Exclusieve vloot en de Publieke vloot. De voertuigen die ingezet worden als onderdeel van de Vervoersgarantie moeten binnen 10 minuten loopafstand van de Fontys locatie staan.
E.33	Deelmobiliteit	Opdrachtnemer waarborgt dat op elke aangewezen Fontys-locatie een vooraf afgesproken aantal vaste elektrische voertuigen continu beschikbaar is als onderdeel van de Exclusieve vloot. De aantallen worden in overleg met Fontys bepaald en dienen ten allen tijden gegarandeerd te worden.
E.34	Deelmobiliteit	Opdrachtnemer dient flexibel om te kunnen gaan met de piekmomenten in de vraag naar deelauto's. Bijvoorbeeld rondom start en einde van de onderwijsdag of in de maanden net voor en na de zomervakantie. Het opvangen van de piekmomenten is onderdeel van de Vervoersgarantie.
E.35	Deelmobiliteit	Wisselingen in de hoeveelheid elektrische deelvoertuigen op de locaties van Fontys (de Exclusieve vloot) worden door Opdrachtnemer altijd eerst besproken met Fontys. Na onderling akkoord kunnen hier wijzigingen in aangebracht worden.
E.36	Deelmobiliteit	Validatie van rijbewijzen en registratie van medewerkers voor een gebruikersaccount verloopt geheel via Opdrachtnemer. Fontys wordt hierbij volledig ontlast van elke vorm van administratieve last.

1. Eindgebruiker

E.37	Deelmobiliteit	Alle in te zetten deelvoertuigen: - zijn compacte middenklasse (B-segment) - zijn geschikt voor minimaal 4 personen - zijn te openen, te gebruiken en te sluiten via een app (Opdrachtgever wenst geen logistieke handelingen zoals sleutel-/pasuitgifte en logistiek beheer) - voldoen aan de relevante vigerende wet-/regelgeving in de Benelux en Duitsland - zijn geschikt voor het gebruik op de openbare weg in de Benelux en Duitsland.
E.38	Deelmobiliteit	De in te zetten deelvoertuigen van de Exclusieve vloot: - zijn volledig elektrisch en hebben een WLTP range van minimaal 300 km - zijn voorafgaand aan iedere reservering voldoende opgeladen - kunnen worden opgeladen binnen de bestaande laadinfrastructuur.
E.39	Deelmobiliteit	De in te zetten deelvoertuigen van de Publieke vloot: - zijn volledig elektrisch en hebben een WLTP range van minimaal 300 km OF zijn fossiel aangedreven - zijn voorafgaand aan iedere reservering voldoende volgetankt met brandstof danwel opgeladen - kunnen worden opgeladen binnen de bestaande laadinfrastructuur.
E.40	Deelmobiliteit	Alle in te zetten deelvoertuigen zijn tenminste voorzien van: A. Bewaking van de banden druk (TPMS) B. Cruise controle / snelheidsbegrenzer C. Start-stop systeem D. Airconditioning E. Radio F. Navigatie (inclusief navigeren naar laadinfrastructuurpunten) G. Achteruitrijsignalering H. Veiligheidsattributen I. Laadkabel en geactiveerde interoperabele laadpas (indien van toepassing) J. ABS K. All-season autobanden L. Telefoonvoorbereiding en micro-usb oplaadkabel.
E.41	Deelmobiliteit	In alle deelvoertuigen zijn de volgende documenten aanwezig: A. Wettelijk verplichte documenten B. Instructieboekje met basisgebruikshandelingen C. Overzicht contactgegevens helpdesk en pechservice D. Schadeformulier.
E.42	Deelmobiliteit	Alle deelvoertuigen zijn representatief en veilig (dit betekent: schoon van binnen en van buiten, voldoen aan de APK norm en vrij van uitzicht belemmerende voorwerpen).
E.43	Deelmobiliteit	Planbaar en/of regulier onderhoud wordt ingepland en uitgevoerd door de Opdrachtnemer en gaat niet ten koste van de beschikbaarheid.
E.44	Deelmobiliteit	Eventuele storingen of schades aan het deelvoertuig kunnen door Fontys gebruikers gemeld worden via het platform en/of app.
E.45	Deelmobiliteit	De dienst maakt het de medewerkers van Fontys mogelijk om meerdere dagen/ ritten tegelijk te kunnen reserveren.
E.46	Deelmobiliteit	Bij pech onderweg, een onverwachte technische storing of situatie waardoor het deelvoertuig niet meer veilig of verantwoord kan doorrijden, verstrekt Opdrachtnemer een thuiskomstgarantie, bijvoorbeeld via vervangend vervoer, een thuisbrengservice of vergoeding van taxikosten.
E.47	Deelmobiliteit	Schades of mankementen aan de deelvoertuigen worden door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, afhankelijk van de schade, verholpen.
E.48	Deelmobiliteit	Als de deelvoertuigen niet voldoen aan alle relevante vigerende wet- en regelgeving kan Fontys nimmer aansprakelijk worden gesteld. Alle boetes en andere kosten die hieruit voortvloeien c.q. aan Opdrachtnemer worden opgelegd, worden vergoed door Opdrachtgever.
E.49	Deelmobiliteit	Opdrachtnemer verzekert de deelvoertuigen (WAM en casco), daarbij wordt geen eigen risico gehanteerd. Fontys heeft een schade-inzittende verzekering (SVI).
E.50	Deelmobiliteit	Opdrachtnemer kan met voorafgaande kennisgeving, zonder toestemming van Opdrachtgever van verzekeringsmaatschappij wisselen, mits de polisvoorwaarden en overige condities van de verzekeringsmaatschappij minimaal hetzelfde zijn als die van de oude verzekeringsmaatschappij. Opdrachtnemer zal alle wijzigingen met betrekking tot de verzekeringsvoorwaarden aan Opdrachtgever mededelen. Op aanvraag van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer inzage verlenen in de polisvoorwaarden.
E.51	Deelmobiliteit	De dienst met betrekking tot het deelvervoer is inclusief verrekening van de laadtransacties/de brandstof en bijbehorende administratie.

BACK OFFICE		
Nummer	Onderwerp	Omschrijving
BO.1	Algemeen	De dienst voldoet aan alle geldende juridische, fiscale en privacy wet- en regelgeving.
BO.2	Algemeen	De data in de systemen van Fontys fungeert als stamdata voor alle (medewerker gerelateerde) data die door opdrachtnemer wordt gebruikt. Denk daarbij aan woonadres, kostenplaats, leidinggevende, projectcodes, etc.
BO.3	Algemeen	Opdrachtnemer maakt bij de specificatie voor de uitbetaling van vergoedingen een uitsplitsing naar (fiscale aspecten van) looncomponenten, ook als wetgeving op dit punt wordt aangepast.
BO.4	Kosten	De dienst biedt de mogelijkheid om de meerprijs van reizen 1e klas (ten opzichte van 2e klas) automatisch en zonder handmatige tussenkomst te verrekenen met de betreffende medewerker. De verrekening vindt plaats op individueel medewerkerniveau en is administratief gescheiden van de zakelijke reiskosten.
BO.5	Kosten	De dienst biedt de mogelijkheid om privégebruik van mobiliteitsdiensten automatisch te verrekenen met de medewerker. (deze eis heeft betrekking op privé reizen waaronder ook een upgrade naar 1e klas).
BO.6	Kosten	De dienst biedt de mogelijkheid om eventuele boetes automatisch te verrekenen met de medewerker. Het gaat hier om boetes door bijvoorbeeld niet-uitchecken in OV.
BO.7	Registratie	De dienst voorziet erin dat aan medewerkers een standaard kostenplaats gekoppeld kan worden die doorgegeven wordt via het systeem HR2Day.
BO.8	Registratie	De dienst voorziet erin dat aan een medewerker meerdere kostenplaatsen gekoppeld kunnen worden bijvoorbeeld in het geval een medewerker meerdere aanstellingen heeft binnen Fontys.
BO.9	Registratie	De optie om kenmerken (Kostenplaats, Kostenplaats deelproject codes) toe te voegen kan door de Beheerder van Fontys (op groepsniveau) worden aan-/uitgezet bij woon-werk en dienst reizen.
BO.10	Registratie	De dienst voorziet erin dat de Beheerder van Fontys de lijst met kenmerken (Kostenplaats deelproject codes) kan aanpassen. Deze aanpassingen worden dagelijkse doorgegeven aan het platform van Opdrachtnemer via de automatische koppeling met Unit4.
BO.11	Gegevens	Opdrachtnemer levert de voor de fiscale uitruil benodigde informatie aan op de vaste looncomponenten van HR2Day zodanig dat de fiscale uitruil binnen HR2Day berekend kan worden. De informatie betreft per medewerker de gereisde kilometers die voor fiscale uitruil in aanmerking komen, uitgesplitst in woon-werk en dienstreizen. De trigger voor de fiscale uitruil is de uitbetaling van de eindejaars uitkering. In de meeste gevallen is de uitbetaling in december. Echter kan de fiscale uitruil ook maandelijks voorkomen doordat medewerkers uit dienst gaan of er een nabetaling van een eindejaarsuitkering plaats kan vinden. De informatie dient bij opvragen per direct beschikbaar gesteld te worden.
BO.12	Registratie	De dienst voorziet in een controle- en goedkeuringsflow, zodat medewerkers met bepaalde procesrollen de declaraties/verantwoording van medewerkers kunnen controleren en goedkeuren, als voorwaarde voor uitbetaling. De dienst dient een goedkeuringsflow voor alle type (vervoers)activiteiten mogelijk te maken, per activiteit kan Fontys aangeven of een goedkeuringsflow noodzakelijk is. -De goedkeurder wordt aangeleverd vanuit de Fontys-stamdata in HR2Day en is gekoppeld aan kostenplaats of (deel)project -De goedkeurder heeft bij goedkeuring inzage in de verrichte transactie inclusief eventuele bijlagen -De goedkeurder wordt geattendeerd op de te verrichten flatteringen - De flow moet aan- en uit te zetten zijn, bijvoorbeeld voor het doen van steekproeven.
BO.13	Registratie	De controle- en goedkeuringsflow biedt de mogelijkheid van controle en goedkeuring door meerdere (proces)rollen, ook na elkaar.
BO.14	Management informatie	Opdrachtnemer zorgt voor een maandelijks overzicht van declaraties/OV-reizen/gebruik deelmobiliteit die volgens vastgelegde (nader te bepalen) logica zijn bestempeld als 'excess' zodat deze op correctheid beoordeeld kunnen worden. Een excess betreft in ieder geval reizen met OV/deelmobiliteit op weekenddagen, verplichte vrije dagen en feestdagen. Dit overzicht gaat zowel over woon-werk als over dienstreizen en geeft ook inzicht in de medewerkers die het betreft.
BO.15	Management informatie	Opdrachtnemer zorgt (minimaal) voor een maandelijks overzicht van gemaakte kilometers per modaliteit.
BO.16	Management informatie	Opdrachtnemer zorgt (minimaal) voor een maandelijks overzicht van CO2 en kosten per medewerker, per Business Unit en per organisatieonderdeel (instituut).
BO.17	Management informatie	Opdrachtnemer zorgt (minimaal) voor een maandelijks overzicht van woon-werkverkeer en dienstreizen per medewerker, per Business Unit en per organisatieonderdeel (instituut).
BO.18	Management informatie	Opdrachtnemer zorgt (minimaal) voor een maandelijks overzicht van privégebruik van de mobiliteitskaart (en eventuele andere beschikbare modaliteiten). Het gaat hierbij alleen om de kosten, niet om overige details.
BO.19	Management informatie	Fontys heeft toegang tot een portal van Opdrachtnemer waarin zij toegang heeft tot rapportages en inzicht in de persoonlijke gegevens en reisgedrag van medewerkers. De dienst faciliteert rapportages op kostenplaats/project/afdelings niveau welke voor leidinggevende en key-users benaderbaar zijn. Inzichtelijk is welke kosten, door wie en wanneer gemaakt zijn.
BO.20	Management informatie	Fontys dient op elk gewenst moment rapportages te kunnen raadplegen in de portal van Opdrachtnemer. Alle gegevens kunnen geëxporteerd worden in minimaal de volgende formaten; pdf, csv, xml of xlsx. De rapportages die Opdrachtnemer beschikbaar dient te stellen in haar portal voor Fontys zijn minimaal (dit betreft de gegevens die beschikbaar zijn in de omgeving van de Opdrachtnemer): 1. Gebruikersoverzicht met personeelsnummer, arbeidsrelatienummer (IKV-nummer), kostenplaats, kostenplaats projectcode, afdeling, organisatieonderdeel, kaartnummer, eventuele abonnementen, datum van aanvragen en eventuele stopzetting. 2. Rapportage reisgedrag medewerkers per organisatieonderdeel. Deze rapportages worden per organisatieonderdeel klaargezet. De rapportage dient ritdetails (soort vervoermiddel, # gereisde kilometers, herkomst en bestemming), specificatie van rit door medewerker (prive, woon-werk, dienstreis), eventuele thuiswerkdagen en bijbehorende kosten te bevatten. Dit alles per medewerker inzichtelijk gemaakt. 3. Rapportage reisgedrag op de afdelingskaarten per organisatieonderdeel dat deze gebruikt. Deze rapportages worden per organisatieonderdeel klaargezet. De rapportage dient ritdetails (soort vervoermiddel, # gereisde kilometers, herkomst en bestemming) en bijbehorende kosten te bevatten. 4. Doorbelastingsrapportage: rapportage met het bedrag van de totale kosten van alle gemaakte ritten op de mobiliteitskaart per Business Unit en kostenplaats, ongeacht of de rit al is geclassificeerd door de medewerker. Deze dient als basis voor de doorbelasting naar de organisatieonderdelen (instellingen). Hierin dienen de gemaakte reizen te worden uitgesplitst per kostenplaats en dient er per kostenplaats te worden aangeleverd wat geaccumuleerd de totale kosten zijn. Het totale bedrag aan kosten in de doorbelastingsrapportage komt overeen met het bedrag op de factuur. 5. Rapportage die voldoet aan CSRD verplichting en alle toekomstige verplichte richtlijnen vanuit zowel Nederlandse als Europese wetgeving 6. Rapportage die voldoet aan De Rapportageverplichting Werkgebonden Personenmobiliteit (WPM) 7. Een mobiliteitsrapportage waarvoor de volgende gegevens noodzakelijk zijn: Gedeclareerde kilometers woon-werkreizen van medewerkers met auto, fiets, fiets (first mile), fiets last mile (NS OV fiets) en totale fietskilometers. OV - Bus, Trein, Metro gecombineerd, OV trein en OV kilometers totaal. Type aandrijving eigen auto medewerkers (benzine, diesel, hybride of elektrisch). Gedeclareerde kilometers dienstreizen van medewerkers met eigen auto, deelauto en auto kilometers totaal. Type aandrijving eigen auto medewerkers (benzine, diesel, hybride of elektrisch). Met OV: Bus, Tram, Metro en OV treinkilometers en totale OV kilometers. OV fiets kilometers, Fontys fietskilometers en fiets kilometers totaal. Vervolgens ook de CO2 uitstoot van woon-werkreizen met auto, fiets en OV en de CO2 uitstoot van dienstkilometers met fiets, (deel)auto en OV.

BO.21	Management informatie	<p>Opdrachtgever kan de volgende managementinformatie inzien in de portal. Dit betreft minimaal de volgende gegevens die beschikbaar zijn in de omgeving van de Opdrachtnemer:</p> <p>a) Naam; b) Personeelsnummer; c) Nummer arbeidsrelatie; d) Kostenplaats en afdeling; e) Productnaam/vervoerder; f) Gemaakte reizen met mobiliteitskaart: Reisdatum; Van/naar locatie, Reisaafstand in kilometers; Vervoerssoort; Klasse; Prijs; Reistarief; Meerkosten eerste klas (indien van toepassing); Reisdoel (woon-werk, zakelijk, privé); Eventuele correcties (en inhoud van correctie, zoals reis zonder check-in of check-out); IC Direct toeslagen; Daluur-reductie; Oneigenlijk gebruik; g) Gehuurde vervoersmiddelen met mobiliteitskaart: Vervoermiddel; Van/tot (datum/tijd); Naam leverancier; Huurtermijn/rittijd; Van/naar locatie; Reisaafstand in kilometers; Prijs; Oneigenlijk gebruik. h) Gebruikte parkeervoorzieningen: Datum/tijd; Locatie; Parkeertarief; Oneigenlijk gebruik. i) Aantal nieuwe en geannuleerde kaarten; j) Afdelingskaarten; inzicht in gemaakte ritten per afdelingskaart.</p>
BO.22	Management informatie	<p>Opdrachtnemer levert maandelijks een managementrapportage aan, op basis waarvan Fontys en opdrachtnemer gezamenlijk kunnen sturen en de Dienstverlening m.b.t. de deelauto's optimaliseren, waarbij minimaal de volgende informatie beschikbaar wordt gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rittenregistratie per vervoermiddel (afgelegde afstand) • Merk, type en kenteken van het voertuig • Datum van de rit • Adres van de vertreklocatie • Kilometer-startstand • Afgelegde route • Adres van de aankomstlocatie • Kilometer-eindstand • Bezettingsgraad en beschikbaarheid voertuigen • Aantal gemelde en verholpen klachten.
BO.23	Registratie	<p>Een foutief ingediende reisbeweging kan door een daartoe geautoriseerde gebruiker teruggezet worden naar de betreffende medewerker zodat deze opnieuw en correct ingeleverd kan worden.</p> <p>Een foutief ingediende reisbeweging kan door een daartoe geautoriseerde gebruiker worden aangepast als medewerker uit dienst of ziek is.</p> <p>De aanpassing van de reisbeweging vindt plaats in de omgeving van Opdrachtnemer en leidt tot de juiste doorgifte van correcties op data en vergoedingen richting de Fontys-systemen.</p>

SLA		
Nummer	Onderwerp	Omschrijving
SLA.1	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is op werkdagen minimaal tussen 7:00 en 22:00 uur telefonisch bereikbaar voor ondersteuning van gebruikers en in geval van incidenten van de Dienst waar Opdrachtnemer invloed op heeft. Daarbuiten minimaal digitaal (per e-mail, webformulier of anders).
SLA.2	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer biedt vóór 7:00 uur en na 22:00 uur een telefonische helpdesk ter ondersteuning voor pech of calamiteiten aan het deelvervoer.
SLA.3	Performance	Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever een SLA met de volgende KPI's t.a.v. de volgende basishandelingen reageren met de volgende snelheid / performance: - Inloggen <3 seconden; - Invoerscherm call <3 seconden; - Status rapport call <3 seconden. Dit bij voldoende bandbreedte en netwerkcapaciteit aan de gebruikerskant (buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer). Opdrachtgever zal dit testen op een standaard Fontys Windows 11 laptop met standaard browser binnen het Fontys netwerk. De belasting van de oplossing zal wisselend van aard zijn. Opdrachtgever verwacht een capaciteit die zorgt voor een stabiele performance.
SLA.4	Reactietijden	Het volgende SLA-overzicht ten aanzien van incidentmanagement van het platform is van kracht: Prioriteit / Type / Reactietijd (95%) / Oplostijd (90%) Prio 1 / Kritisch / Maximaal 30 min / Maximaal 4 uur Prio 2 / Hoog / Maximaal 1 uur / Maximaal 1 werkdag Prio 3 / Midden / Maximaal 2 uur / Maximaal 2 werkdagen Prio 4 / Laag / Maximaal 4 uur / Maximaal 3 werkdagen Bij de afhandeling van incidenten wordt gewerkt met vier prioriteitsniveaus: • Prioriteit 1: storingen in de dienst waarbij het onmogelijk is om met het MaaS-platform te werken. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om in te loggen of aangebrachte veranderingen op te slaan. Prioriteit 1 moet tijdens het support-servicewindow altijd per telefoon worden gemeld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt actief ieder uur over de voortgang geïnformeerd. • Prioriteit 2: werken met de dienst is beperkt mogelijk. Het door u geboden niveau van dienstverlening gaat omlaag door verstoringen in kritische kernfunctionaliteiten in de productieomgeving. Een voorbeeld hiervan is het boeken van een deelvoertuig. Opdrachtgever wordt actief ieder uur over de voortgang geïnformeerd. • Prioriteit 3: verstoring van een niet-kritische functionaliteit in de dienst. Het is mogelijk te werken met de dienst, maar de behandelaar ondervindt hinder door bijvoorbeeld een foutmelding, verstoringen in een ondersteunende module of functionaliteit en verstoringen in koppelingen met externe applicaties. • Prioriteit 4: meldingen die niet direct leiden tot een lagere dienstverlening. Hieronder vallen bijvoorbeeld gebruikersvragen, kleine onvolkomenheden in de dienst. Deze meldingen verstoren niet het normale gebruik.
SLA.7	Afspraken	Inschrijver verstrekt Opdrachtgever een SLA met daarin de volgende punten en afspraken: - Een duidelijke omschrijving van de manier waarop releases worden aangekondigd; - Hoe lang de releasekalender vooruit ingepland staat, waarbij voor Opdrachtgever een nieuwe release minimaal 1 maand in het vooruit aangekondigd wordt; - Hoe de releasenotes worden gecommuniceerd; - De releasenotes beschrijven alle bugs die zijn opgelost en alle wijzigingen die zijn aangebracht; - Releasenotes beschrijven ook wijzigingen in het datamodel zodat Opdrachtgever de impact op interfaces kunnen bepalen; - Voor het geval er geëscaleerd moet worden omdat er tijdens het werken met MaaS een verschil van inzicht of een verschil van mening ontstaat tussen onze functioneel beheerder en de support medewerker van MaaS, is het zaak om in de Governance-structuur de escalatiestappen op te nemen bijvoorbeeld: ServicePunt-Support MaaS/ Contractmanager Opdrachtgever-Manager MaaS/ Directie HR&O-Directie MaaS. - Als er teveel problemen worden gevonden zorgt leverancier ervoor dat de continuïteit in het gebruik van de Oplossing voor Opdrachtgever geborgd wordt, beschrijf hoe Inschrijver dat borgt; - Wanneer het standaard onderhoudswindow is en wat leverancier in de SLA maximaal als downtime hanteert; - Opdrachtgever heeft altijd overzicht en inzicht in de status van ingediende wensen, aangevraagde wijzigingen, en incidenten die tot wijzigingen leiden; - De back-up en restore procedure, inclusief hersteltijden, maximum periode aan dataverlies en doorlooptijden. - inclusief begrippenlijst.
SLA.8	Responsetijd	Voor het systeem zijn SLA niveau's van de API's met evt. rate-limits beschikbaar, die aangeven wat de te verwachten responsetijden zijn van deze API's bij een duidelijk omschreven belasting.

4. Algemene eisen

ALGEMEEN		
Nummer	Onderwerp	Omschrijving
A.1	Algemeen	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon aan welke als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Overeenkomst.
A.2	Algemeen	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet goed verloopt.
A.3	Implementatie	De af te sluiten Overeenkomst gaat naar verwachting in op 24 juli 2026. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtgever gevraagde Dienst vanaf 1 januari 2027 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd / overgenomen en draagt hier verantwoordelijkheid voor.
A.4	Implementatie	Opdrachtnemer zorgt voor een soepele overgang, waarbij medewerkers geen hinder ondervinden van de omzetting naar een andere dienstverlening. Opdrachtgever verwacht hierin ten minste (bouwstenen van) communicatie naar de medewerkers die door Fontys gebruikt kunnen worden. Trainingen van eindgebruiker en back office medewerkers (nader te specificeren) zijn zodanig dat ze in staat zijn het systeem te bedienen.
A.5	Implementatie	De Opdrachtnemer levert de volgende zes noodzakelijke API-koppelingen (zie ook bijlage Project Architectuur): 1. Een koppeling van het HR systeem van Fontys naar het MaaS-platform: - Over deze koppeling worden zaken gedeeld met betrekking tot de medewerker (naw, leidinggevende, kostenplaats, etc.); 2. Een koppeling van het MaaS-platform naar het HR systeem van Fontys: - Over deze koppeling wordt o.a. informatie gedeeld m.b.t. reizen die een medewerker gemaakt heeft met eigen vervoer en of dat woon-werk/dienst/privé-reizen waren, gekoppeld aan looncomponenten. Dit is de voor de salarisrun benodigde info. 3. Een koppeling met het Identity managementsysteem van Fontys: - In het kader van identity en access management. 4. Een koppeling van het Financiële systeem van Fontys naar het MaaS-platform: - In verband met het ophalen van de te gebruiken 'Kostenplaats deelproject codes'. 5. Een koppeling van het MaaS-platform naar het Financiële systeem van Fonty: - In verband met het beschikbaar stellen van inkoopfacturen en verplichtingen tot betalingen. 6. Een koppeling met het BI systeem van Fontys: - Voor het verzamelen en verwerken van de informatie die uit het MaaS-platform komt voor andere doeleinden binnen Fontys.
A.6	Implementatie	Opdrachtnemer moet een tijdelijk fall-backmechanisme bieden voor het aanleveren van alle relevante gegevens indien de beoogde API-koppeling tussen het systeem van Opdrachtnemer en de applicaties van Fontys nog niet beschikbaar, getest of volledig operationeel zijn op het moment van de beoogde livegang. Opdrachtnemer moet de export op verzoek van Fontys kunnen leveren en minimaal dagelijks kunnen genereren en beschikbaar stellen via een beveiligd kanaal (bijv. SFTP, beveiligde downloadlocatie). De fall-back exportfunctionaliteit en bijbehorende ondersteuning maken standaard onderdeel uit van de opdracht en mogen niet worden doorbelast als meerwerk.
A.7	Prijsstelling	Alle op te geven prijzen zijn all-in prijzen (alle vaste en variabele kosten welke logischerwijs verband houden met de betreffende dienstverlening, waaronder bijvoorbeeld loonkosten, reis- en verblijfskosten, bureaunkosten, kosten voor overleggen, administratie, registratie, rapportage, communicatie of klachtenafhandeling, overhead, winst en risico.), vermeld in euro's, exclusief btw.
A.8	Prijsstelling	De eenmalige kosten staan vast en kunnen niet worden geïndexeerd.
A.9	Prijsstelling	De overige prijzen kunnen voor het eerst op 1 januari 2028 worden geïndexeerd: Een jaarlijkse prijsindexatie mag maximaal het officieel gepubliceerde CBS (consumenten) inflatiecijfer bedragen volgens Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, 2015=100. Vaststellen van het juiste indexcijfer gebeurt door het gemiddelde van de 4 laatste beschikbare kwartalen te vergelijken met het gemiddeld van de 4 laatst beschikbare kwartalen daarvoor. Zie hiertoe CBS StatLine. •Indien geen kwartaalcijfers beschikbaar zijn, wordt uitgegaan van de indexcijfers van de maanden januari – april – juli – oktober van het voorliggende kalenderjaar. •Opdrachtnemer dient uiterlijk twee maanden voorafgaand aan het nieuwe contractjaar de nieuwe prijs, inclusief een berekening, in te dienen via contractbeheer@fontys.nl. De berekening wordt gecontroleerd door Aanbestedende dienst. Pas na schriftelijke goedkeuring mogen prijsindexaties worden doorgevoerd. Tussentijdse prijswijzigingen en inhaalslagen zijn niet toegestaan. •Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in geval van negatieve prijsontwikkelingen de indexatie door te voeren. •Indien het CBS het basisjaar wijzigt, wordt de meest actuele reeks toegepast.
A.10	Prijsstelling	De periodieke kosten/licentiekosten worden aan de hand van het daadwerkelijk aantal actieve gebruikers maandelijks achteraf gefactureerd.
A.11	Prijsstelling	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het aanbestedingsdocument en PvE gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
A.12	Prijsstelling	Indien Opdrachtgever in aanvulling op de aangeboden prijzen kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn deze voor rekening van Opdrachtnemer.
A.13	Facturatie	De eenmalige kosten worden gefactureerd op twee momenten gefactureerd: 50% bij aanvang van de implementatie en 50% achteraf na goedkeuring door Opdrachtgever.
A.14	Facturatie	De facturatie van het deelvervoer zal per uur en/of per medewerker en/of per kilometer plaatsvinden. Dit ter afstemming met Opdrachtgever.
A.15	Facturatie	De Opdrachtnemer stuurt maandelijks één factuur, waarin de uitsplitsing wordt gemaakt naar Business Units, kostenplaatsen én eventuele deelprojectcodes. Ook wordt in deze factuur onderscheid gemaakt in kostensoorten voor openbaar vervoer, extra diensten en de algemene kosten van de Opdrachtnemer/dienst. Alle informatie die nodig is voor de controle van de bedragen op de factuur moet beschikbaar zijn als rapportage/bijlage bij de factuur.
A.16	Facturatie	Op een factuur wordt slechts één ordernummer gefactureerd.
A.17	Facturatie	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer op de factuur.
A.18	Facturatie	Facturen voldoen aan alle (wettelijke) vereisten en zijn geadresseerd aan: Stichting Fontys Rachelsmolen 1 5612 MA Eindhoven o.v.v. BU67 / CN-00961
A.19	Facturatie	Opdrachtnemer factureert via Peppol.
A.20	Facturatie	Opdrachtgever betaalt de gefactureerde bedragen na correcte facturatie en goedkeuring door Opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.
A.21	Facturatie	Opdrachtnemer levert alle informatie die nodig is voor de controle van de (bedragen op de) factuur mee als rapportage/bijlage bij de factuur.

Foundational Requirements			
Object	documentation	verantwoordelijke	Rationale
AM-10 Application management - Development, Testing, Acceptance and Production (DTAP)	Gegevens overdracht van de Productie- (P) naar de Acceptatie- (A) omgeving van de IT-oplossing moet mogelijk zijn. Gegevensoverdracht tussen de Test-(T) en Ontwikkelomgeving (O) moet mogelijk zijn. T/O en A/P moeten van elkaar gescheiden en geïsoleerd zijn om de veiligheid te verbeteren en fouten te voorkomen.	Manager IT Operations	
AM-11 Application management - Document on operational agreements and Procedures (DAP)	Opdrachtnemer is verplicht een Dossier (operationele) Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen. De draft DAP moet ingediend worden samen met de RFP/verstekt worden in de verificatie. Het definitieve DAP wordt uiterlijk 4 weken na ondertekening van de Overeenkomst ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd.	Manager IT Operations	
AM-12 Application management - Document on operational agreements and Procedures (DAP)	Het DAP moet ten minste de manier bevatten waarop Opdrachtnemer de eisen en wensen van Opdrachtgever operationaliseert en implementeert en de operationele controleprocessen rondom de IT-Oplossing beschrijft. Het DAP maakt duidelijk hoe de prestaties worden gemanaged om aan de SLA- eisen te voldoen.	Manager IT Operations	
AM-13 Application management - Document on operational agreements and Procedures (DAP)	Operationele service- en procedurewijzigingen kunnen continue voorgesteld worden door Opdrachtnemer en na goedkeuring van Opdrachtgever vastgelegd worden in de DAP.	Manager IT Operations	
AM-15 Application management - Audit	Opdrachtnemer voert periodiek, ten minste iedere twee jaar, onafhankelijke security/privacy/compliance audits uit op zijn omgeving. Opdrachtnemer voert audits uit in overeenstemming met het door Opdrachtnemer gespecificeerde normatieve kader, zoals gedocumenteerd in de Verwerkersovereenkomst en/of Overeenkomst. Opdrachtnemer deelt de auditbevindingen met Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal aanbevelingen van de auditor zo snel mogelijk implementeren.	Manager IT Operations	
AM-16 Application management - Exit Strategy	Op verzoek van en na instemming van Opdrachtgever staat Opdrachtnemer exporteren van data toe naar Opdrachtgever en/of een andere cloud provider binnen 5 werkdagen in een leesbaar formaat (te bepalen door Opdrachtgever). Deze export moet vergezeld gaan van door mens en machine leesbare log-exports van de status van de overdracht van individuele entiteiten, die (minimaal) de status (succes of mislukking), reden voor de status, grootte van de entiteit, gebruikte IP- adressen uitgaand en inkomend, gebruikte poorten, begin van overdracht, einde van overdracht, ... moeten bevatten.	Manager IT Operations	
AM-17 Application Management - Exit Strategy	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever een exit strategie of data retransitie plan voor de Gegevens van Opdrachtgever.	Manager IT Operations	
AM-2 Application Management - Support	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever toegang tot zijn service managementportaal, wat Opdrachtgever in staat stelt om incidenten te melden, feature requests in te dienen en de status van wijzigingen, problemen en incidenten te volgen.	Manager IT Operations	
AM-4 Application management - Maintenance	Onderhoud en ondersteuning op de IT-Oplossing zijn gegarandeerd gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Dit is vastgelegd in een SLA, waarbij de IT-Oplossing wordt aangeboden op minimaal de één na laatste major-release (n-1).	Manager IT Operations	
AM-9 Application management - Development, Testing, Acceptance and Production (DTAP)	Naast de productieomgeving van de IT-Oplossing dient Opdrachtnemer ten minste een dedicated ontwikkelomgeving, testomgeving en acceptatieomgeving voor Opdrachtgever te verzorgen.	Manager IT Operations	
AR-4 Architecture - Proprietary technology	Voor de werking van de IT-Oplossing heeft een eindgebruiker geen proprietary of uitgefaseerde technologieën nodig waaronder, maar niet beperkt tot, Adobe Flash, Microsoft Silverlight, Java (corporation) applets, ActiveX applicaties.	Manager IT Operations	
AR-5 Architecture - Standards and best practices	Opdrachtnemer stelt zich actief op ten aanzien van de implementatie van best practices, gedragscodes, aanbevelingen of relevante standaarden van overheidsinstanties in de IT-Oplossing (verenigingen, brancheorganisaties of gebruikersgroepen). Minimaal worden de normen eduStandaard, HORA, HOSA en eduHub geïmplementeerd	Manager IT Operations	
DM-1 Data Management and Archiving - Metadata	De IT-Oplossing voorziet informatieobjecten van een uniek kenmerk in de metadata waardoor identificatie van de informatie / Gegevens mogelijk is.	CDO	Conditioneel Altijd wanneer gegevens in de IT-oplossing gerelateerd moet worden aan gegevens in andere IT-oplossingen (bv in een koppeling)
DM-10 Data Management and Archiving - Data destruction	De IT-Oplossing moet informatie definitief vernietigen na afloop van de in de IT-Oplossing vastgelegde bewaartermijn. Opdrachtgever kan per (groep) informatieobjecten een (specifieke) bewaartermijn instellen. Elke vernietiging wordt geregistreerd in een exporteerbaar logbestand. Het logbestand bevat minimaal de volgende metadata: objectnaam, objectid, createdatum, vernietigingsdatum, eigenaar bestand, onderwerp, bewaartermijn.	CDO	Altijd verplicht bij wettelijke bewaartermijnen. Facultatief bij niet-wettelijke bewaartermijnen. * Soms moet deze vernietiging niet, zie ook DM-11 en DM-15.
DM-11 Data Management and Archiving - Data destruction	De IT-Oplossing kan op elk moment een overzicht exporteren met daarop de voor toekomstige vernietiging in aanmerking komende zaken, dossiers en/of informatieobjecten. Het overzicht bevat minimaal de volgende metadata: Zoals proces-/dossier-/zaak-/documentnaam, createdatum, vernietigingsdatum, eigenaar bestand, onderwerp, bewaartermijn.	CDO	Altijd wanneer dataobjecten worden verwerkt waarbij wel een bewaartermijn geldt en deze niet automatisch
DM-12 Data Management and Archiving - Version control	De IT-Oplossing kan versiebeheer toepassen op een opgeslagen informatieobject, zodat de gebruiker inzicht heeft in de wijzigingen aan het informatieobject.	CDO	Altijd als de historie of mutatiegeschiedenis van de betreffende informatieobjecten noodzakelijk is.
DM-13 Data Management and Archiving - Data carriers	Opdrachtnemer maakt gebruik van gegevensdragers die garanderen dat de informatie voor zo lang als nodig toegankelijk, authentiek en te raadplegen blijft.	CDO	
DM-14 Data Management and Archiving - Data custodianship	Opdrachtnemer garandeert, conform de Archiefwet, dat Opdrachtgever zorgdrager voor / eigenaar van de informatie van Opdrachtgever blijft ongeacht de opslaglocatie van de informatie en de relatie met Opdrachtnemer.	CDO	
DM-16 Data Management and Archiving - Data transfer	Opdrachtnemer (indien verwerker) draagt bij het einde van de Overeenkomst alle Gegevens over aan Opdrachtgever en/of vernietigt deze (naar wens van Opdrachtgever) en bewaart of behoudt geen gegevens voor eigen doeleinden.	CDO	
DM-17 Data Management and Archiving - Data processing	De IT-Oplossing biedt de mogelijkheid om het verwerken van Persoonsgegevens die niet strikt noodzakelijk zijn, te voorkomen bijvoorbeeld door functionaliteit uit te schakelen (dataminimalisatie).	CDO	Altijd bij verwerking van persoonsgegevens (om onnodige dataverzameling te voorkomen). Facultatief bij geen gebruik van persoonsgegevens.
DM-18 Data Management and Archiving - Testing	De werking van de IT-Oplossing kan worden getest zonder gebruik te maken van echte persoonsgegevens.	CDO	Altijd bij ontwikkeling of acceptatietesten van systemen met persoonsgegevens. Facultatief wanneer uitsluitend niet-persoonsgebonden testgegevens worden gebruikt.
DM-2 Data Management and Archiving - Audittrail	"De IT-Oplossing beschikt over een niet muteerbare audittrail waarbij minimaal de volgende metadata automatisch opgeslagen worden: - inhoud uitgevoerde mutatie - gebruiker die de handeling uitvoert - datum en tijd van de uitvoering van de mutatie" DM-3 Data Management and Archiving - Data format	CDO	Conditioneel Altijd wanneer mutaties worden gedaan op verantwoordingsgegevens en/of gegevens die inzicht geven in de uitvoering van wettelijke taken.
DM-3 Data Management and Archiving - Data format	De IT-Oplossing slaat archiefwaardige informatieobjecten op in duurzame, valideerbare en volledig gedocumenteerde formaten (bijvoorbeeld PDF of XML), die voldoen aan open standaarden.	CDO	Conditioneel Altijd voor gegevens die een (wettelijke) bewaartermijn hebben, verantwoordingsgegevens zijn en/of inzicht geven aan uitvoering van wettelijke taken

5. Niet-functionele eisen

DM-5 Data Management and Archiving - Data coherence	De IT-Oplissing moet de samenhang tussen informatieobject en bijhorende metadata op elk aggregatieniveau garanderen tot het moment van verwijderen.	CDO	
DM-6 Data Management and Archiving - Information objects	De IT-Oplissing importeert, converteert, migreert en exporteert informatieobjecten en de bijbehorende metadata uitsluitend zonder aantasting van de authenticiteit, betrouwbaarheid, integriteit en bruikbaarheid op elk aggregatieniveau.	CDO	
DM-8 Data Management and Archiving - Data retention	De IT-Oplissing kan instelbare bewaartermijnen vastleggen op tenminste het niveau van de informatieobjecten (bijv. documentniveau).	CDO	Altijd bij gevoelige persoonsgegevens. *zie ook toelichting DM-11 en DM-15.
DM-9 Data Management and Archiving - Information objects	De IT-Oplissing kan blijvend te bewaren informatieobjecten, indien deze zich in de IT- Oplissing bevinden, inclusief de metadata exporteren in een duurzaam te bewaren bestandsformaat minimaal PDF, of XML/JSON als tweede keus.	CDO	
IAM-1 Identity and Access Management (IAM) - open SCIM	De IT-Oplissing ondersteunt de open SCIM-standaard ter ondersteuning van leesrollen en groepen door de IGA-applicatie.	Manager IT Operations	
IAM-12 Identity and Access Management (IAM) - Interface	De IT-Oplissing biedt een federatief koppelvlak aan voor uitwisseling van rollen.	Manager IT Operations	
IAM-13 Identity and Access Management (IAM) - IDP login	De IT-Oplissing ondersteunt IDP (Identity Provider) initiated login.	Manager IT Operations	
IAM-3 Identity and Access Management (IAM) - EPPN	De EduPersonPrincipalName van Opdrachtgever moet worden gebruikt als systeemidentificer (in het formaat: DD9A2436-FECE-0FDC-A110-9F7C6670A8E0@<organisatie>.nl). EPPN mag niet zichtbaar zijn in de userspace en wordt niet gebruikt bij het inlog proces door Gebruikers.	Manager IT Operations	
IAM-4 Identity and Access Management (IAM) - Settings	Wanneer (omgevingen van) de IT-Oplissing worden geupdate, voorzien van een nieuwe release of nieuwe data/Gegevens, blijven alle instellingen (authenticatie/connection string/usernames/passwords/tokens/etc.) gelijk ten opzichte van voor de update/release/verversing van Gegevens.	Manager IT Operations	
IAM-5 Identity and Access Management (IAM) - IGA-application	De IT-Oplissing ondersteunt (open) API's (REST etc.) om integratie tussen de Identity Governance and Administration applicatie en de IT-Oplissing mogelijk te maken voor provisioning en de-provisioning.	Manager IT Operations	
IAM-8 Identity and Access Management (IAM) - two-factor authentication (2FA)	Opdrachtnemer integreert voor two factor authenticatie (2FA) met het SURFsecureID/EntraID platform. Opdrachtnemer is niet verplicht om 2FA-tokens of mechanismen aan te leveren, aangezien dit wordt beheerd door SURFsecureID op het SURFconext- platform. De IT-Oplissing moet 2FA kunnen initiëren via Levels of Assurance (LoA). Opdrachtnemer regelt dit op verzoek van Opdrachtgever, die hierbij de sessieduur (geldigheidsduur van het token) specificeert.	Manager IT Operations	
IAM-9 Identity and Access Management (IAM) - Authentication	De IT-Oplissing ondersteunt step up authenticatie voor specifieke, configureerbare rollen.	Manager IT Operations	
INF-1 Infrastructure - Network requirements	Apparaten moeten DHCP ondersteunen (RFC2132), 802.1x (passthrough), moeten TCP/IP gebruiken (RFC9293) en minimaal 1 Gbit netwerk snelheid.	Manager IT Operations	
INF-4 Infrastructure - Network requirements	De IT-Oplissing ondersteunt zowel het IPv4 als het IPv6 protocol.	Manager IT Operations	
INF-5 Infrastructure - Network requirements	De IT-Oplissing kan volledig functioneren op een door Opdrachtgever bepaalde FQDN (fully qualified domain name).	Manager IT Operations	
INT-11 Integrations - API's	APIs beschikbaar gesteld door de IT-Oplissing werken middels REST of SOAP 1.1. De resultaten van de requests voldoen aan standaard http codes en/of conform de SOAP-standaard (Web Service/WCF Service over https) or REST XML/JSON (HTTP GET, HTTP POST, HTTP PUT, HTTP DELETE) over HTTPS.	Manager IT Operations	
INT-12 Integrations - API's	Wanneer er een limiet is op het aantal verzoeken dat de API mag verwerken, kan Opdrachtnemer dit kosteloos aanpassen.	Manager IT Operations	
INT-14 Integrations - API's	"De API's van de IT-Oplissing zijn voorzien van versienumering zodat bij een wijziging in de API een nieuwe versie van de API ter beschikking wordt gesteld onder een andere URL, bijvoorbeeld V1: http://systeem.leverancier.nl/api/v1/entiteit/.. V2: http://systeem.leverancier.nl/api/v2/entiteit/..". INT-15 Integrations - API's	Manager IT Operations	
INT-15 Integrations - API's	Indien de IT-Oplissing versienumering op de APIs ondersteunt wordt een oude versie van de API voor tenminste twee maanden ondersteund alvorens deze door de leverancier wordt uitgefaseerd.	Manager IT Operations	
INT-17 Integrations - API's	Wijzigingen in de API's van de IT-Oplissing mogen er niet toe leiden dat functionaliteit die door Opdrachtgever wordt gebruikt (deels) niet meer beschikbaar is.	Manager IT Operations	
INT-18 Integrations - Fault processing	De IT-Oplissing verwerkt de statuscode en is in staat om het bericht op een later moment alsnog aan te bieden, waarbij de berichtvolgorde wordt gerespecteerd.	Manager IT Operations	
INT-19 Integrations - Event driven integration	Wanneer een bericht van de IT-Oplissing niet kan worden afgeleverd bij het integratieplatform van Opdrachtgever, dan biedt de IT-Oplissing dit bericht op een later moment alsnog aan tot het correct is afgeleverd.	Manager IT Operations	
INT-21 Integrations - Data structure	Als de gegevensstructuur en/of de uitgaande berichten die door de IT-Oplissing wordt verzonden verandert, wordt Opdrachtgever hiervan ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte gesteld, zodat Opdrachtgever zich kan aanpassen aan de veranderingen.	Manager IT Operations	
INT-22 Integrations - Monitoring	De API beschikt over een heartbeat service om de beschikbaarheid te monitoren.	Manager IT Operations	
INT-23 Integrations - Business Intelligence (BI)	Documentatie over het entiteitrelatiemodel (ERD) wordt beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. Er is een duidelijke definitie per gegevenstabel en hoe alle tabellen aan elkaar gerelateerd zijn via primaire sleutels.	Manager IT Operations	
INT-24 Integrations - API's	Als de IT-Oplissing Opdrachtgever in staat stelt om vrije velden en/of aangepaste velden te gebruiken, dan moeten deze velden ook door Opdrachtnemer beschikbaar worden gemaakt/gesteld in de API.	Manager IT Operations	
INT-25 Integrations - API's	De IT-Oplissing kan data aanbieden op basis van geneste / hiërarchische datastructuren.	Manager IT Operations	
INT-4 Integrations - Integration process	Opdrachtnemer levert ondersteuning bij realisatie van koppelingen met het integratieplatform van Opdrachtgever. Onder ondersteuning wordt verstaan: deskundige en tijdige technische informatievoorziening en samenwerking met Opdrachtgever teneinde de koppelingen te kunnen realiseren.	Manager IT Operations	
INT-8 Integrations - API's	De Gegevens die via de APIs van de IT-Oplissing worden geleverd / verzonden bestaan uit gegevens in XML of JSON formaat.	Manager IT Operations	
PR-1 Privacy - DPIA, CIA	Opdrachtnemer dient, indien Opdrachtgever daarom vraagt, onvoorwaardelijk en kosteloos mee te werken aan een pre-DPIA en/of Data Protection Impact Assessment (DPIA). Opdrachtnemer zal geconstateerde afwijkingen van de DPIA tijdig en kosteloos opvolgen.	Vakgropleider Privacy	
PR-2 Privacy - Data processing	Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever, voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst, de volgende informatie: de wijze waarop de persoonsgegevens verwerkt worden binnen het systeem, de rollen van organisaties (verwerkingsverantwoordelijke, gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke, verwerker), de locatie van de verwerking van persoonsgegevens, eventuele ontvangers van de persoonsgegevens en onderaannemers/subverwerkers. (zie bijlage 1A).	Vakgropleider Privacy	
PR-3 Privacy - Data processing	De verwerking van persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en/of door een Europese rechtspersoon. Of, indien er persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt, en/of door een niet-Europese rechtspersoon, moet: - Een Adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie van toepassing zijn OF; - Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord zijn gegaan met de inhoud van de (ongewijzigde) Standard Contractual Clauses (SCC). Eveneens zullen ingeschakelde onderaannemers/sub-verwerkers akkoord moeten zijn met SCC's en; - Opdrachtnemer garanderen medewerking te verlenen aan het uitvoeren van een Data Transfer Impact Assessment (DTIA) door de betrokkensub-verwerker van de persoonsgegevens in het derde land, zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever. Als Opdrachtnemer zich ten behoeve van het uitvoeren van de Overeenkomst baseert op het EU- US Data Privacy Framework (DPF) voor doorgifte van persoonsgegevens naar de VS, is Opdrachtnemer akkoord dat de (ongewijzigde) inhoud van de Standard Contractual Clauses, en indien noodzakelijk additionele maatregelen, de basis wordt voor de Overeenkomst, als de DPF nietig wordt verklaard of wordt vernietigd gedurende de looptijd van de Overeenkomst.	Vakgropleider Privacy	

5. Niet-functionele eisen

PR-4 Privacy - Data processing	De IT-Oplossing en de bijbehorende processen (bv. ontwikkelen en testen, dataverwerking, etc.) zal , zonder extra kosten, de principes van gegevensbescherming by design en by default (zoals dataminimalisatie, versleutelde toegangscontrole, opslagbeperking, beheer van de rechten van de betrokkene) integreren, operationeel weerspiegelen en demonstreren in het ontwerp en/of de instellingen, zonder daarvoor een meerprijs te rekenen.	Vakgroepleider Privacy	
PR-5 Privacy - Data processing	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en alle relevante privacywetgeving (o.a. de e-privacy richtlijn, de nationale/Nederlandse uitvoeringswet AVG (uAVG)) met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Opdrachtnemer dient te waarborgen dat persoonsgegevens op een rechtmatige, behoorlijke en transparante wijze worden verwerkt, met inachtneming van de rechten van de betrokkenen. Om deze reden dient een verwerkersovereenkomst-gesloten te worden.	Vakgroepleider Privacy	
PR-6 Privacy - Data processing	Gegevens mogen uitsluitend worden verwerkt voor de doeleinden overeengekomen met en volgens instructies van Opdrachtgever, zoals overgenomen in de Verwerkersovereenkomst. De IT-Oplossing plaatst of gebruikt geen niet- functionele cookies, tracking (of andere technologie zoals webbeacons, fingerprinting of scripts).	Vakgroepleider Privacy	
PR-7 Privacy - Data subjects	Opdrachtnemer stelt betrokkenen in staat om hun AVG-rechten uit te oefenen en helpt Opdrachtgever kostenloos bij de afwikkeling van rechten van betrokkenen.	Vakgroepleider Privacy	
PR-9 Privacy - DPA, JCA	Opdrachtnemer gaat akkoord met de inhoud van de modelcontracten voor gegevensverwerking van Opdrachtgever, te weten: verwerkersovereenkomst. En gaat ermee akkoord het van toepassing zijnde modelcontract voor gegevensverwerking te ondertekenen als onderdeel van de Overeenkomst. Welke overeenkomst van toepassing is, hangt af van de AVG-rol van Opdrachtnemer en Opdrachtgever met betrekking tot de IT-Oplossing.	Vakgroepleider Privacy	
SEC-1 Security - Encryption	Indien de IT-Oplossing encryptie van informatieobjecten in ruste toepast, moet dit altijd omkeerbaar zijn, zodat het oorspronkelijke, onversleutelde informatieobject weer beschikbaar komt bij decryptie. Encryptiesleutels liggen (ook) altijd bij Opdrachtgever.	CISO	
SEC-2 Security - Authorization management	Het autorisatiebeheer kan afdwingen dat gebruikers alleen toegang hebben tot informatie die strikt nodig is voor de uitvoering van hun werkzaamheden, met duidelijke begin- en einddatum.	CISO	
SEC-3 Security - Passwords	Alleen als de IT-Oplossing locale usernames/passwords ondersteunt (buiten SSO): Wachtwoorden (bijvoorbeeld serviceaccounts) voldoen aan het wachtwoordbeleid van Opdrachtgever en kunnen bijvoorbeeld periodiek worden gewijzigd met beperkte impact.	CISO	
SEC-4 Security - OWASP	Tijdens de bouw en het onderhoud van de IT- Oplossing is de actuele OWASP top-10 meegenomen als een must have. Indien Opdrachtnemer van de OWASP aanbevelingen afwijkt, wordt Opdrachtgever geïnformeerd. Periodiek wordt de OWASP compliance geëvalueerd door Opdrachtnemer.	CISO	
SEC-5 Security - Attack and penetration test	Opdrachtgever zal mogelijk, bijvoorbeeld als onderdeel van de acceptatieprocedure van de IT- Oplossing, voor eigen rekening door een daartoe gecertificeerd bedrijf een attack- and penetration test uit laten voeren. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken. OF Opdrachtnemer is verplicht om tweejaarlijks een aanvals- en penetratietest uit te voeren en de overkoepelende resultaten van een dergelijke test aan Opdrachtgever te verstrekken. Pentest dient te worden uitgevoerd door een natuurlijk persoon, een automatisch gegenereerde attack and penetration test is onvoldoende.	CISO	
SEC-6 Security - ISO 27001	De IT-Oplossing dient (t.a.v. informatiebeveiliging) aantoonbaar te voldoen aan marktconforme certificering, bijvoorbeeld ISO27001, of toont dit minimaal elke 2 jaar aan middels het ROSA self assesment dat correspondeert met de BIV classificatie van de IT-Oplossing.	CISO	
SEC-7 Security - ISO 27001	De beveiligingsmaatregelen bij Opdrachtnemer zijn aantoonbaar volgens een systematiek ingevoerd (Bijvoorbeeld ISO 27001/27017, combi, SOC 2 type II).	CISO	
SEC-8 Security - Encryption	De verbinding met de IT-Oplossing is te allen tijde versleuteld. Veilige encryptie wordt beoordeeld aan de hand van de 'SSL Labs Server Test' score (https://www.ssllabs.com), waarbij een minimale score van A vereist is. Daarnaast wordt er een test uitgevoerd op http://www.internet.nl/ en worden de resultaten geëvalueerd en indien nodig besproken met Opdrachtnemer.	CISO	
SEC-9 Security - Connection	Opdrachtnemer zal minimaal 1x per dag controleren of de verbinding voldoende veilig is en is in staat om dit, op verzoek van Opdrachtgever, in een rapportage inzichtelijk te maken.	CISO	
SRD-3 System Resilience and Dependability - RTO	De RTO (recovery Time Objective) van de IT-Oplossing is maximum 4 uur. Opdrachtnemer garandeert een Maximum Tolerable Downtime (MTD) van 8 uur.	Manager IT Operations	
SRD-4 System Resilience and Dependability - RPO	De RPO (Recovery Point Objective) van de (Gegevens in de) IT-Oplossing is maximaal 8 uur in 90% van de gevallen. Opdrachtnemer maakt minimaal 2 keer per dag Waarbij een van de backups een snap op mag zijn back-ups van alle Gegevens in de IT-Oplossing. Dit back-upproces mag de prestaties van de IT-Oplossing niet beïnvloeden. Opdrachtnemer zal back-ups opslaan op een geografisch andere locatie dan waar de primaire Gegevens van de IT-Oplossing is opgeslagen. Opdrachtgever mag Opdrachtnemer te allen tijde verzoeken om Gegevens uit de back-up beschikbaar te stellen. Er zullen hierover nadere afspraken gemaakt worden.	Manager IT Operations	
SRD-5 System Resilience and Dependability - Redundancy	De Beschikbaarheid, Prestatie en Onderhoud van de IT-Oplossing moeten worden gewaarborgd (bv. graceful degradation, redundantie of automatische rollback mechanismen). Dit betekent ook dat eventueel herstel van Gegevens en clouddiensten wordt gefaciliteerd door infrastructuur en (ondersteunende) IT-diensten die robuust en redundant zijn en die periodiek en aantoonbaar door Opdrachtnemer worden getest.	Manager IT Operations	
SRD-6 System Resilience and Dependability - Disaster recovery	Opdrachtnemer heeft een disaster recovery procedure / plan en een rollback procedure voor de IT-Oplossing gedocumenteerd en getest. Op verzoek levert Opdrachtnemer documentatie aan Opdrachtgever en/of geeft instructie over stappen die Opdrachtgever dient te nemen in het geval een ramp of rollback scenario zich voordoet.	Manager IT Operations	
SRD-7 System Resilience and Dependability - Downtime	Onderhoud zal minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het Onderhoud worden aangekondigd aan Opdrachtgever. Onderhoud wordt gepland in het Service Window, d.w.z. op zaterdag en zondag tussen 16:00 en 24:00 uur. De maximale downtime voor Onderhoud is 8 uur per maand. Onderhoud met downtime is niet toegestaan tijdens tentamenperiodes als beschreven in Opdrachtgevers' kalender van het academisch jaar.	Manager IT Operations	
USE-1 Usability - WCAG	De IT-Oplossing voldoet aan Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) niveau A en AA (als beschreven in EN 301 549).	Manager IT Operations	
USE-3 Usability - Information display speed	"De IT-Oplossing toont informatieobjecten op elk aggregatieniveau binnen een redelijke termijn ongeacht de hoeveelheid informatieobjecten die in de IT-Oplossing aanwezig zijn. Voor zoekopdrachten, schermwisselingen, simpele selecties een redelijke termijn is minder dan 2 seconden Voor het genereren van complexe rapporten en overzichten is een redelijke termijn minder dan 15 seconden.	Manager IT Operations	
USE-4 Useability - Branding	Bij SAAS like oplossingen: De IT-Oplossing kan de huisstijl van Opdrachtgever weergeven door middel van configuratie. Minimaal het logo, de kleurstelling.	Manager IT Operations	
USE-5 Usability - Adaptive design	De IT-Oplossing moet zich aanpassen aan de verschillende devices waarop de IT-Oplossing wordt gebruikt en 'responsive' pagina's genereren (adaptief design). Smartphone: Iphone met actuele IOS -1+, Android met laatste Android versie -1+, Workstations: Windows 11 versie -1+, Mac OS laatste versie -1+, Browsers: Safari, Chrome Firefox en Edge: laatste versies -1+.	Manager IT Operations	