

## Bijlage 5 – Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich zonder voorbehoud akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Eisen t.a.v. de implementatie	
Eis 1	<p><u>Implementatieplan</u></p> <p>Opdrachtnemer stemt in met het doel en de scope van de aanbesteding en bevestigt dat de mobiliteitsoplossing, met alle te leveren en te realiseren componenten en aspecten, wordt geïmplementeerd waarbij deze volledig voldoet aan alle eisen.</p> <p>ROC van Twente hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de overeenkomst. Opdrachtnemer streeft naar een soepele overgang en treft alle redelijkerwijs te verlangen maatregelen om implementatie per 1 januari 2027 te realiseren zonder substantiële hinder voor medewerkers van ROC van Twente.</p> <p>Opdrachtnemer dient bij de open vragen een implementatieplan in te dienen (zie paragraaf 5.4, open vraag 1). Dit implementatieplan wordt na gunning doorgenomen en waar nodig aangepast. Na akkoord van ROC van Twente dient opdrachtnemer de werkzaamheden uit het implementatieplan uit te voeren.</p>
Eis 2	<p><u>Gefaseerde implementatie</u></p> <p>De mobiliteitsoplossing kent de volgende fasering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fase 1: De onderdelen van Fase 1 worden uiterlijk per 1 januari 2027 operationeel opgeleverd conform de eisen zoals opgenomen in deze bijlage, tenzij afhankelijkheden buiten invloed van opdrachtnemer vertraging veroorzaken. In dat geval treft opdrachtnemer mitigerende maatregelen en legt hierover verantwoording af aan ROC van Twente: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Mogelijkheid voor medewerkers om mobiliteitskaarten aan te vragen;</li> <li>o Het declareren van woonwerk-reizen en dienstreizen;</li> <li>o Toegangsrecht parkeerterrein Gieterij;</li> <li>o Dienstauto's met ritregistratie;</li> </ul> </li> <li>- Fase 2: De overige onderdelen, zoals deelvervoer en toegangsrecht overige locaties, worden z.s.m. hierna geïmplementeerd.</li> </ul>
Eis 3	<p><u>Inrichtingsdocument</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt na gunning een inrichtingsdocument beschikbaar waarin de basisinrichting beschreven staat ten tijde van het implementatietraject, rekening houdend met <b>eis 2</b>. Deze basisinrichting vermeldt minimaal de klant specifieke inrichting in relatie tot systeemrollen/autorisaties, stamtabellen en parameters, beveiliging (inclusief toegang parameters zoals wachtwoord restricties), koppelingen, back-up schema, acceptatie- en productie omgeving kenmerken, authenticatie, logging en monitoring. Indien aanvullende elementen noodzakelijk blijken, worden deze in overleg toegevoegd.</p>
Eis 4	<p><u>Contactpersoon implementatie</u></p> <p>Opdrachtnemer zorgt voor één overkoepelende contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase. ROC van Twente stelt één verantwoordelijke aan als direct aanspreekpunt voor opdrachtnemer.</p>
Eis 5	<p><u>Vertrouwelijkheid van gegevens</u></p> <p>Tijdens de implementatie garandeert opdrachtnemer de vertrouwelijkheid van gegevens in eigendom van ROC van Twente en de integriteit van al het personeel dat op enigerlei wijze bij het project betrokken is. Vertrouwelijkheid wordt onder andere gewaarborgd conform de verwerkersovereenkomst en de AVG.</p>
Eis 6	<p><u>Flexibiliteit</u></p> <p>ROC van Twente kan verzoeken tot beperkte functionele uitbreidingen of planningsaanpassingen doen, voor zover deze redelijkerwijs passen binnen de opdracht en zonder wezenlijke wijziging van de opdracht. Hierbij wordt flexibiliteit verwacht van opdrachtnemer.</p>

Eis 7	<p><u>Nazorgperiode</u> Opdrachtnemer zorgt voor een goede overdracht van het implementatieproject naar ROC van Twente. Onderdeel van het implementatieproject is een nazorgperiode voor probleemoplossing en bevestiging van een correcte en efficiënte werking van de Mobiliteitsoplossing, inclusief alle door opdrachtnemer geleverde en gerealiseerde componenten en aspecten.</p>
-------	---

#### Juridische eisen

Eis 8	<p><u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer informeert en adviseert ROC van Twente tijdig over relevante wijzigingen in wet- en regelgeving die direct verband houden met de uitvoering van de opdracht. Daarbij is het noodzakelijk ROC van Twente tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor ROC van Twente.</p> <p>Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago en aansprakelijkheid.</p>
Eis 9	<p><u>AVG en UAVG</u> Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens die door ROC van Twente aan opdrachtnemer worden verstrekt, of die in het kader van de overeenkomst door opdrachtnemer worden verwerkt, zullen uitsluitend conform de toepasselijke wet- en regelgeving worden behandeld. In dit verband is opdrachtnemer verplicht om een verwerkersovereenkomst te ondertekenen. Deze verwerkersovereenkomst is een integraal onderdeel van de overeenkomst.</p>

#### Eisen rondom MaaS-platform

Eis 10	<p><u>Website/portal</u> De mobiliteitsoplossing bevat een website/portal (voor medewerkers en voor de administratieve en ondersteunende medewerkers van ROC van Twente), een app voor gebruik op de smartphone (in ieder geval Android en iOS) en een mobiliteitskaart.</p>
Eis 11	<p><u>Backofficeportal voor ROC van Twente</u> De mobiliteitsoplossing biedt, naast een medewerkers- en leidinggevendendenportal, ook een portal voor ROC van Twente waarin bijvoorbeeld medewerkers van de administratie eenvoudig en overzichtelijk de voor hen relevante informatie kunnen vinden, waaronder actiegerichte informatie en stuurinformatie. Deze informatie is te exporteren naar een bewerkbaar, voor systemen leesbaar formaat, bijvoorbeeld CSV of xlsx.</p>
Eis 12	<p><u>App</u> De mobiliteitsoplossing voor de medewerkers (tenminste het registreren/declareren) wordt zowel via een app voor de smartphone als via een persoonlijke webomgeving aangeboden.</p>
Eis 13	<p><u>MaaS-platform</u> Opdrachtnemer levert alle medewerkers van ROC van Twente een MaaS-platform dat 24/7 is te gebruiken, landelijke dekking geeft, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Door medewerkers in hun voorkeurstaal kan worden gebruikt, in ieder geval in het Nederlands beschikbaar.</li> <li>- De mogelijkheid biedt voor het toekennen van een medewerkersprofiel geënt op de regelingen waar de medewerker recht op heeft en die door de beheerders van ROC van Twente kunnen worden aangevraagd, aangepast, geblokkeerd en beëindigd worden.</li> </ul>
Eis 14	<p><u>Informatievoorziening</u> Opdrachtnemer levert een gebruiksvriendelijke en goed beheersbare informatievoorziening die ROC van Twente voorziet van inzichtelijke, geaggregeerde data over vervoersbewegingen, gebruikte reismogelijkheden, kosten en CO<sub>2</sub> uitstoot. De oplossing biedt dashboards en exportmogelijkheden waarmee ROC van Twente effectmetingen kan uitvoeren op basis van mobiliteitsbeleid en beleidskeuzes kan monitoren, evalueren en bijsturen.</p>

Eis 15	<u>Goedkeuringsgroepen</u> Opdrachtnemer maakt het mogelijk verschillende goedkeuringsgroepen (mandaat), zoals leidinggevende, automatisch te koppelen aan de hiërarchie (organigram) van AFAS, zonder handmatige toewijzing van leidinggevendens.
Eis 16	<u>Bijlagen toevoegen</u> Opdrachtnemer maakt het mogelijk om bijlagen toe te voegen aan mobiliteits-gerelateerde kosten (bijvoorbeeld tolgeld, parkeerkosten).
Eis 17	<u>Blokkeren mobiliteitsapp</u> Opdrachtnemer garandeert bij berichtgeving van verlies en diefstal van het device waarop de mobiliteitsapp beschikbaar is, of bij het beëindigen van het dienstverband, dat de mobiliteitsapp terstond wordt geblokkeerd en niet langer bruikbaar is voor de betreffende medewerker (zonder uitstel, na melding van verlies, diefstal of datum van uitdiensttreding). Alle aan de MaaS gerelateerde producten (bijvoorbeeld de mobiliteitskaart) worden gedeactiveerd na uitdiensttreding van de betreffende medewerker. Opdrachtnemer verwerkt binnen 2 werkdagen de stopzetting en informeert de medewerker over de afwikkeling (attenderen op specificeren ritten en vernietigen van de mobiliteitskaart of inleveren bij opdrachtnemer).

#### Toegang tot vervoersdiensten: OV

Eis 18	<u>Mobiliteitskaart</u> De mobiliteitsoplossing biedt medewerkers van ROC van Twente, woonachtig in Nederland, de mogelijkheid een kaart aan te vragen waarmee zij tenminste met alle openbaar vervoer (2e klas) in Nederland kunnen reizen en een OV-fiets kunnen gebruiken.
Eis 19	<u>Toegang tot vervoersdiensten</u> Medewerkers hebben met de mobiliteitskaart eenvoudig toegang tot vervoersdiensten (inchecken/uitchecken), waaronder in ieder geval -maar niet noodzakelijk gelimiteerd tot- trein, bus, tram en metro.  Zoals in het Aanbestedingsdocument is opgenomen wil ROC van Twente voor de nieuwe contractperiode het deelvervoer onderbrengen bij deze aanbesteding. Dit betekent dat de kaart ook geschikt gemaakt kan worden voor verschillende vormen van huur- of deelvervoer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de mobiliteitsoplossing dan niet beperkt blijft tot de vervoersaanbieders van huur- en deelvervoer waarmee opdrachtnemer zelf een contract heeft, maar biedt ook de mogelijkheid om andere vormen van deelvervoer, die door ROC van Twente zelf worden aangeboden of gecontracteerd, te integreren in de mobiliteitsoplossing.
Eis 20	<u>Aanvragen mobiliteitskaart</u> De mobiliteitsoplossing biedt de mogelijkheid om de mobiliteitskaart via de portal en app aan te vragen.
Eis 21	<u>Faciliteren bij vergeten uit te checken</u> Opdrachtnemer faciliteert de medewerker bij het terugvragen van de boete indien hij/zij is vergeten uit te checken.
Eis 22	<u>1<sup>e</sup> klas reizen</u> De mobiliteitskaart biedt medewerkers van ROC van Twente de mogelijkheid om tegen meerkosten 1 <sup>e</sup> klas te kunnen reizen. Deze meerkosten zijn voor rekening van de medewerker en worden verrekend met het salaris.
Eis 23	<u>Doorlooptijd uitgifte nieuwe kaart</u> De doorlooptijd van de uitgifte van een nieuwe mobiliteitskaart vanaf het moment dat de medewerker deze heeft aangevraagd is maximaal 10 werkdagen.

Eis 24	<u>Optimalisaties en advies</u> Optimalisaties van het gebruik op termijn, zoals de mogelijkheid om in te checken bij vervoersdiensten via de app in plaats van met de kaart of het adviseren/faciliteren over kortingskaarten/(traject)abbonementen, maken onderdeel uit van de geoffreerde oplossing/dienst, mits dit binnen de fiscaal toegestane regels valt. Voorbeeld: als een medewerker 4 keer per week eenzelfde woon-werkreis aflegt met het OV en een (traject)abbonement in dit geval voordeliger is en fiscaal gezien toegestaan is, dan geeft opdrachtnemer dit aan bij ROC van Twente en na goedkeur van ROC van Twente wordt het (traject)abbonement geactiveerd.
Eis 25	<u>Zo zorgeloos mogelijk reizen</u> Opdrachtnemer helpt en adviseert ROC van Twente bij het optimaal instellen van voorzieningen die de medewerker ondersteunen bij het zo zorgeloos mogelijk reizen. Denk hier bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) aan meldingen of automatische correctie bij 'uitcheck gemist'.
Eis 26	<u>Geen extra fee of transactiekosten op tarieven van het OV</u> Opdrachtnemer heft geen extra fee op de tarieven van het OV of transactiekosten. De vervoerskosten komen daarmee niet hoger uit dan wanneer medewerkers van ROC van Twente zonder gebruik van de mobiliteitsoplossing zouden reizen.
Eis 27	<u>In- en uitchecken</u> Medewerkers kunnen in- en uitchecken in het OV, evenals in de toekomst ter uitbreiding van de mobiliteitsoplossing voor huur- of deelvervoer.

### Mobiliteit registreren en declareren

Eis 28	<u>Registreren en declareren</u> De mobiliteitsoplossing biedt de medewerkers van ROC van Twente de mogelijkheid om de kilometers (woon-werk en dienstreizen) die zij met eigen vervoer maken te registreren en declareren.
Eis 29	<u>Reiskostenregeling ROC van Twente</u> De mobiliteitsoplossing ondersteunt de reiskostenregeling van ROC van Twente. Voor woon-werk, dienstreizen en thuiswerken kan de hoogte van de vergoeding verschillen. Daarnaast moet het mogelijk zijn om qua kilometers een ondergrens en/of bovengrens te koppelen aan de vergoeding. Ook moet het mogelijk zijn om gedurende een jaar de hoogte van een of meerdere vergoedingen aan te passen.
Eis 30	<u>Kenmerken</u> De mobiliteitsoplossing voorziet in de mogelijkheid dat een medewerker kenmerken (kostenplaats, categorie reis) kan selecteren en toevoegen aan zijn reis/declaratie (in geval van dienstreis), waarmee de kosten kunnen worden doorbelast. Doorbelasting van woon-werk km's dient automatisch te gaan via de door in AFAS ingestelde formatieverdeling over de kostenplaatsen.
Eis 31	<u>Vrij opmerkingenveld</u> De mobiliteitsoplossing voorziet in de mogelijkheid dat een medewerker een toelichting geeft op de gemaakte reis/declaratie via een vrij opmerkingenveld.
Eis 32	<u>Soort vervoersmiddel en type brandstof</u> Medewerkers moeten in de mobiliteitsoplossing hun woon-werkverkeer, thuiswerkdagen en dienstreizen registreren en aangeven welk vervoermiddel en type brandstof bij het gebruik van eigen vervoer voor de ritten is gebruikt.
Eis 33	<u>Meerdere dagen/ritten</u> De mobiliteitsoplossing maakt het de medewerkers van ROC van Twente mogelijk om meerdere dagen/ritten tegelijk te kunnen registreren/verantwoorden.
Eis 34	<u>Aanmaken medewerkersgroepen</u> De mobiliteitsoplossing biedt ROC van Twente de mogelijkheid om medewerkersgroepen aan te maken, met verschillende vergoedingen en rechten (bijvoorbeeld wel/geen deelmobiliteit).
Eis 35	<u>Procesgangen op gebruikers(groep)</u> De mobiliteitsoplossing biedt de mogelijkheid om op gebruikers(groep)niveau procesgangen te definiëren.

Eis 36	<p><u>Thuiswerkdagen</u></p> <p>De mobiliteitsoplossing biedt de medewerkers van ROC van Twente de mogelijkheid om hun thuiswerkdagen eenvoudig te registreren en de thuiswerkvergoeding te declareren.</p>
Eis 37	<p><u>Declareren overige kosten m.b.t. reis</u></p> <p>De mobiliteitsoplossing biedt medewerkers van ROC van Twente 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.</p>
Eis 38	<p><u>Woon-werk of zakelijk (dienstreis)</u></p> <p>De mobiliteitsoplossing voorziet erin dat medewerkers bij iedere reis (eigen vervoer, OV, OV fiets en andere modaliteiten die door opdrachtnemer worden ontsloten) moeten aangeven of deze woon-werk of zakelijk (dienstreis) was.</p>
Eis 39	<p><u>Woon-werkreis en thuiswerkdag</u></p> <p>De mobiliteitsoplossing maakt het een medewerker onmogelijk om op een dag zowel een woon-werkreis als een thuiswerkdag te registreren/declareren.</p>
Eis 40	<p><u>Enkel of retour</u></p> <p>Bij invoer van dienstreis of woon-werk reis kan gebruiker kiezen voor enkel of retour over een rit.</p>
Eis 41	<p><u>Dag-, week- en/of maandoverzicht</u></p> <p>Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om thuiswerkdagen en alle vervoersbewegingen in een dag, week- en/of maandoverzicht te kunnen inzien, registreren en classificeren.</p>
Eis 42	<p><u>Standaard vervoersmiddel(en)</u></p> <p>Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om voor elke medewerker eigen voorkeursvervoersmiddel(en) in te voeren die vervolgens te selecteren zijn binnen alle eigen mobiliteit-registraties.</p>
Eis 43	<p><u>Locaties ROC van Twente</u></p> <p>De mobiliteitsoplossing maakt het mogelijk dat alle ROC van Twente locaties door de gebruiker standaard geselecteerd kunnen worden via een keuzemenu, deze informatie wordt uit AFAS ontsloten.</p>
Eis 44	<p><u>Reisafstand</u></p> <p>De mobiliteitsoplossing dient in staat te zijn om de reisafstand in kilometers voor eigen vervoer te berekenen op basis van adres en vervoersmiddel, met behulp van Google Maps of vergelijkbaar en de snelste route.</p>
Eis 45	<p><u>Tarieven mobiliteitsregeling</u></p> <p>Afhankelijk van het gekozen vervoermiddel kunnen verschillende vergoedingsvormen en voorwaarden gelden binnen de mobiliteitsregeling, met als doel het gebruik van duurzamere vervoersmiddelen te stimuleren en daarmee bij te dragen aan duurzaamheid, CO2-reductie en vitaliteit.</p> <p>De mobiliteitsoplossing ondersteunt de reiskostenregelingen, zie <b>bijlage 11</b> 'Reiskostenvergoedingen ROC van Twente' en <b>bijlage 12</b> 'CAO MBO 2025-2026'.</p>
Eis 46	<p><u>Vaste reiskostenvergoeding of achteraf declareren</u></p> <p>In de huidige mobiliteitsregeling declareren medewerkers achteraf. Opdrachtnemer ondersteunt en adviseert ROC van Twente over de wijze waarop de vergoeding van reiskosten binnen de mobiliteitsoplossing kan worden ingericht.</p>
Eis 47	<p><u>Fiscale uitruilregeling</u></p> <p>De mobiliteitsoplossing ondersteunt de fiscale uitruilregeling van reiskosten voor woon-werkverkeer (voor een aanvullende nettovergoeding).</p>
Eis 48	<p><u>Samengestelde ritten</u></p> <p>Medewerkers kunnen een samengestelde rit registreren, waarvoor verschillende tarieven gelden volgens de mobiliteitsregeling. Dit betekent dat verschillende vervoermiddelen (zoals auto, OV, fiets) gecombineerd kunnen worden om van het ene naar het andere punt te reizen.</p>

Eis 49	<u>Favoriete reis aanmaken</u> Medewerkers kunnen de registratie van hun mobiliteit niet definitief vooruit vastleggen. Ze kunnen echter de beoogde reizen met eigen vervoer en thuiswerkdagen wel inplannen of klaarzetten, bijvoorbeeld door favoriete reizen aan te maken en/of gemaakte reizen 'her te gebruiken'.
Eis 50	<u>Reminders versturen</u> De mobiliteitsoplossing biedt de mogelijkheid om medewerkers periodiek, op basis van de voorkeur van ROC van Twente, reminders te sturen voor onder andere incomplete registraties en declaraties.
Eis 51	<u>Zo optimaal mogelijk inzetten van geautomatiseerde mogelijkheden</u> Opdrachtnemer adviseert ROC van Twente over mogelijkheden ter vermindering van handmatige administratie door het zo optimaal mogelijk inzetten van geautomatiseerde mogelijkheden op het gebied van registratie, classificatie of anderszins. Hierbij dienen in ieder geval foutgevoeligheid en gebruiksvriendelijkheid voor de medewerker meegewogen te worden.
Eis 52	<u>Registreren vanuit het buitenland</u> De mobiliteitsoplossing biedt ook mogelijkheden om medewerkers die in het buitenland wonen of een buitenlandse reis maken hun woon-werkverkeer en/of dienstreizen te laten registreren.
Eis 53	<u>Registreren met meerdere (arbeids)contracten</u> Met de mobiliteitsoplossing kan woon-werkverkeer (ook) per contract geregistreerd worden voor medewerkers met meerdere (arbeids)contracten.
Eis 54	<u>Declaraties doorgeven en/of wijzigen</u> Medewerkers moeten in ieder geval tot 3 maanden terug kunnen declareren.
Eis 55	<u>Declaraties in de toekomst</u> Medewerkers mogen geen declaraties in de toekomst indienen.
Eis 56	<u>Workflow aanpassen door functioneel beheer</u> De workflows voor bijvoorbeeld het goedkeuren van een dienstreis moeten aangepast kunnen worden door functioneel beheer van ROC van Twente.

#### Eisen rondom afrekenen mobiliteit

Eis 57	<u>Aanleveren actuele mobiliteitsgegevens</u> Opdrachtnemer verwerkt alle relevante actuele mobiliteitsgegevens van alle medewerkers voor de vergoeding van woon-werkverkeer, thuiswerken en dienstreizen, en levert deze maandelijks en zo nodig tussentijds, aan ROC van Twente via de koppeling met AFAS.
Eis 58	<u>Gegevens inzien</u> ROC van Twente moet de gegevens met betrekking tot de vergoedingen voor woon-werkverkeer, thuiswerken en dienstreizen op elk gewenst moment zelf uit de mobiliteitsoplossing kunnen halen.
Eis 59	<u>Inzicht in vergoedingen</u> Medewerker heeft inzicht in zijn vergoedingen en kan de vergoedingen en inhoudingen voor gemaakte reizen eenvoudig herleiden naar de bedragen die worden getoond op de loonstrook.
Eis 60	<u>Boetes</u> De mobiliteitsoplossing biedt de mogelijkheid om eventuele boetes automatisch via de koppeling met AFAS door te geven. Het gaat hier om boetes door bijvoorbeeld niet-uitchecken in OV en verkeersovertradingen. De verwerking van boetes vindt plaats binnen wettelijke kaders; verkeersboetes worden uitsluitend geregistreerd indien wettelijk toegestaan.
Eis 61	<u>Controle- en goedkeuringsflow</u> De mobiliteitsoplossing 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 zijn, per activiteit kan ROC van Twente aangeven of een goedkeuringsflow noodzakelijk is.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De goedkeurder wordt aangeleverd vanuit de ROC van Twente-stamdata en is gekoppeld aan kostenplaats of organisatorische eenheid (team);</li> <li>- De goedkeurder heeft bij goedkeuring inzage in de verrichte transactie inclusief eventuele bijlagen;</li> <li>- De goedkeurder wordt geattendeerd op de te verrichten fiatteringen;</li> <li>- Stamdata t.b.v. financiële administratie.</li> </ul>
Eis 62	<p><u>Financiële afdracht</u></p> <p>De mobiliteitsoplossing maakt gebruik van zowel comprimeertotalen als losse mutatieregels om op looncomponentniveau aan te kunnen sluiten op financiële afdracht binnen bestaande systemen (AFAS).</p>
Eis 63	<p><u>Fiscale uitruil</u></p> <p>Opdrachtnemer levert de voor de fiscale uitruil benodigde informatie aan op de vaste looncomponenten van AFAS zodanig dat de fiscale uitruil binnen AFAS 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 momenten waarop deze informatie nodig is; bij uitdiensttreding medewerker en 1x per jaar in december, het moment van de uitvoering fiscale uitruil.</p>
Eis 64	<p><u>Datum-gestuurde tarieven</u></p> <p>Opdrachtnemer maakt het mogelijk tot het hanteren van verschillende datum-gestuurde tarieven (km/thuiswerkvergoeding). Denk aan jaarwissel of beleidswijzigingen per x-datum.</p>
Eis 65	<p><u>Stamdata</u></p> <p>Stamdata (o.a. looncomponenten, grootboekrekeningen en kostenplaatsen) die doorkomen via integratie API vanuit ROC van Twente bronsystemen zijn in de mobiliteitsoplossing van opdrachtnemer zowel numeriek als alfanumeriek te importeren en weer te geven tot tenminste 11 karakters.</p>

### Eisen m.b.t. deelvervoer

Eis 66	<p><u>Deelvervoer</u></p> <p>De huidige en gewenste situatie van het deelvervoer is opgenomen in het Aanbestedingsdocument. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan.</p> <p>Indien de implementatie van de dienstauto's met ritregistratie per 1 januari 2027 niet haalbaar blijkt, dient de mobiliteitsoplossing te voorzien in het reserveerbaar maken van de dienstauto's, inclusief ritregistratie en aanverwante functionaliteiten, voor de duur van het lopende contract inzake de huidige dienstauto's.</p>
Eis 67	<p><u>Dienst(bestel)auto's</u></p> <p>Dienstauto's dienen te voldoen aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volledig elektrisch;</li> <li>- Hatchback, B-segment;</li> <li>- WLTP: minimaal 400 km.</li> </ul> <p>Dienstbestelauto's dienen te voldoen aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volledig elektrisch;</li> <li>- Meerdere varianten, zie prijzenblad</li> <li>- WLTP: minimaal 400 km.</li> </ul>
Eis 68	<p><u>Dienstfietsen</u></p> <p>Indien er gedurende het contract, ter aanvulling of ter vervanging van de huidige fietsen, nieuwe fietsen worden besteld, dan dienen deze fietsen te voldoen aan het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het dient een laag instapmodel te zijn;</li> <li>- Het zadel dient makkelijk verstelbaar te zijn i.v.m. uitwisselbaarheid;</li> <li>- De kettingkast dient dicht te zijn (geen open kettingkast) of een fiets met riem;</li> <li>- Er dient een extra slot bij geleverd te worden i.v.m. verzekering;</li> <li>- Er dient minimaal één fietstas op te zitten;</li> <li>- De accu moet goed vastzitten;</li> </ul>

	<p>Verder is het volgende van belang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er dient minimaal jaarlijks onderhoud uitgevoerd te worden op de fietsen door opdrachtnemer;</li> <li>- Overig onderhoud wordt uitgevoerd door opdrachtnemer wanneer dit nodig is;</li> <li>- Bij uitvoering van onderhoud geldt: opdrachtnemer draagt zorg voor continue beschikbaarheid van voldoende fietsen. Indien noodzakelijk draagt opdrachtnemer zorg voor vervangend vervoer.</li> <li>- Opdrachtnemer draagt zorg voor pechhulp.</li> </ul>
Eis 69	<p><u>Ritregistratie</u></p> <p>In het aanbestedingsdocument is de huidige situatie beschreven over het registreren van ritten met dienstauto's. In de mobiliteitsoplossing wordt Cartracker geïntegreerd. Indien dat niet mogelijk is wordt de hardware van Cartracker geïntegreerd. Als dit ook niet mogelijk is, dient een systeem te worden ingezet welke aan de eisen van ritregistratie van de belastingdienst voldoet en minimaal gelijkwaardig is aan Cartracker. Dit onderwerp dient beantwoord/uitgewerkt te worden bij open vraag 1.</p>
Eis 70	<p><u>iLOQ voor identificeren van dienstauto's</u></p> <p>In de huidige situatie wordt bij dienstauto's een iLOQ-sleutel gebruikt om de auto te identificeren. De mobiliteitsoplossing biedt dezelfde mogelijkheid of opdrachtnemer heeft hier een andere, vergelijkbare, oplossing voor. Ook dit onderwerp dient nader uitgewerkt te worden bij open vraag 1.</p>
Eis 71	<p><u>Keurmerk ritregistratie</u></p> <p>Het door opdrachtnemer aangeboden ritregistratiesysteem voldoet aan het keurmerk ritregistratiesystemen zoals omschreven op de volgende website:  <a href="https://keurmerkritregistratiesystemen.nl/">https://keurmerkritregistratiesystemen.nl/</a></p>
Eis 72	<p><u>Eisen Belastingdienst</u></p> <p>Het door opdrachtnemer aangeboden ritregistratiesysteem draagt er zorg voor dat ROC van Twente gedurende de looptijd voldoet en blijft voldoen aan de eisen m.b.t. rittenregistratie gesteld door de Belastingdienst zoals omschreven op de website van de Belastingdienst:  <a href="https://ap.lc/tODUK">https://ap.lc/tODUK</a></p>
Eis 73	<p><u>Huurauto's</u></p> <p>Opdrachtnemer dient elektrische huurvoertuigen in te zetten. Als elektrisch niet mogelijk is, is een hybride voertuig eventueel akkoord, maar ROC van Twente wil geen voertuigen volledig op fossiele brandstof. Verder gelden voor de huurauto's dezelfde eisen als voor de dienstauto's (eis 67). In het prijzenblad zijn de auto's opgenomen die in 2025 zijn gehuurd.</p>
Eis 74	<p><u>Beschikbaarheid huurauto's</u></p> <p>Opdrachtnemer dient beschikbaarheid te garanderen voor de huurauto's met inachtneming van een minimale reserveringstermijn.</p>

### Eisen t.a.v. Parkeerbeheer

Eis 75	<p><u>Reserveren</u></p> <p>Parkeerbeheer moet data van reservering TOPdesk kunnen gebruiken in de parkeerbeheer - applicatie van opdrachtnemer óf opdrachtnemer biedt een eigen oplossing voor medewerkers om een parkeerplaats te reserveren voor bezoekers. Maximumaantal te reserveren parkeerplaatsen voor een medewerker per dag moet in te stellen zijn.</p>
Eis 76	<p><u>MIVA-parkeerplaats</u></p> <p>De aanvraag en toekenning van MIVA-toegang vanuit TOPdesk moet gebruikt kunnen worden in parkeerbeheerapplicatie van opdrachtnemer óf opdrachtnemer biedt een eigen oplossing voor medewerkers om een MIVA-parkeerplaats aan te vragen met fiatteren volgens een door ROC van Twente in te richten proces (kern: verschillende toegangsdoelgroepen kunnen onderscheiden).</p>
Eis 77	<p><u>Toegang motorrijders</u></p> <p>Opdrachtnemer biedt een eenvoudig werkbaar oplossing voor toegang van motorrijders als alternatief voor kentekenherkenning.</p>

Eis 78	<p><u>Minimaal twee kentekens registreren</u></p> <p>Opdrachtnemer moet de mogelijkheid bieden om tenminste twee kentekens per medewerker te registreren. Bij aankomst bij een locatie/slagboom wordt het kenteken gescand en gevalideerd in het systeem waarna bij herkenning de slagboom vervolgens automatisch opent (tenzij de parkeerplaats vol is). Opdrachtnemer integreert het aanwezige systeem zoals beschreven in <b>bijlage 10</b> óf levert een eigen oplossing met tenminste dezelfde functionaliteit.</p>
Eis 79	<p><u>Intercomsysteem</u></p> <p>De mogelijkheid van een intercomsysteem moet bij elke slagboom behouden blijven. Dit mag met het bestaande systeem óf een door opdrachtnemer te leveren en onderhouden systeem met tenminste dezelfde kwaliteit en functionaliteit.</p>
Eis 80	<p><u>Parkeerbeheer</u></p> <p>In verband met toekomstige regulering moet het parkeerbeheer voorzien in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het kunnen vastleggen van maximale capaciteit van een parkeerterrein;</li> <li>- Het bijhouden van de bezetting van het parkeerterrein door automatisch tellen inrijdende en uitrijdende voertuigen;</li> <li>- Het handmatig kunnen corrigeren van daadwerkelijke bezetting;</li> <li>- Het registreren/loggen van inrijdende en uitrijdende voertuigen over de dag, week, etc. t.b.v. rapportages en bewaken quatum per medewerker.</li> </ul>
Eis 81	<p><u>Rechtentoekening</u></p> <p>Rechtentoekening toegang op basis van door ROC van Twente in te stellen regels, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reisafstand woon-werk / aantal vrije parkeermogelijkheden (strippenkaart); Voorbeeld: medewerkers met een enkele reisafstand woon-werk tot 7,5 kilometer kunnen maximaal 20 keer per jaar een parkeerplaats reserveren.</li> <li>- Specifieke doelgroepen zoals MIVA.</li> </ul>

#### Eisen t.a.v. de communicatie en rapportage

Eis 82	<p><u>Nederlandse taal</u></p> <p>Alle medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van ROC van Twente dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt, en documentatie wordt verstrekt, in de Nederlandse taal.</p>
Eis 83	<p><u>Vaste contactpersoon opdrachtnemer</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een of meerdere vast contactpersoon/personen aan, die de vereiste kennis heeft/hebben van de betreffende materie en kennis heeft van de afspraken tussen ROC van Twente en opdrachtnemer en tijdens kantooruren bereikbaar is (08.00 – 17.00 uur).</p>
Eis 84	<p><u>Vervangend contactpersoon</u></p> <p>Indien de contactpersoon langer dan vijf (5) werkdagen afwezig is, wordt ROC van Twente hier proactief van op de hoogte gebracht, inclusief vermelding van een vervangend contactpersoon. Aan de bereikbaarheid van de vervangend contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon. Daarnaast is de vervangend contactpersoon bekend met ROC van Twente en de gemaakte afspraken en heeft relevante kennis en ervaring met betrekking tot deze opdracht.</p>
Eis 85	<p><u>Helpdesk</u></p> <p>Opdrachtnemer dient ten behoeve van gebruikersondersteuning tenminste op maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn met Nederlandstalige helpdesk, en daarnaast per email. Dit bestaat uit een 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns- support. Hieronder verstaan wij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1<sup>e</sup> lijns-support voor alle vragen van Gebruikers die direct kunnen worden afgehandeld.</li> <li>- 2<sup>e</sup> lijns-support voor vragen waarbij een verdere actie vereist is en meerdere contactmomenten met de medewerker nodig zijn. Bevestiging van ontvangst van deze vraag dient binnen één (1) werkdag, beantwoording van deze vragen dient binnen drie (3) werkdagen in specifieke gevallen kan dit worden verruimd naar binnen vijf (5) werkdagen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3<sup>e</sup> lijns-support indien de vraag van de medewerker afstemming vereist met ROC van Twente.</li> </ul>
Eis 86	<p><u>Storing MaaS-platform</u></p> <p>Bij een grote storing, bijv. wanneer medewerkers niet kunnen reizen met het MaaS- platform, wordt ROC van Twente binnen 30 minuten geïnformeerd en op de hoogte gehouden van de voortgang.</p>
Eis 87	<p><u>Communicatie</u></p> <p>ROC van Twente wil gebruik maken van de kennis en expertise van opdrachtnemer als het gaat om communicatie rondom uitrol en communicatie gedurende de looptijd van het contract.</p>
Eis 88	<p><u>Contractbeheer, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en SLA</u></p> <p>De wijze waarop contractmanagement wordt uitgevoerd zal in overleg worden vormgegeven. ROC van Twente is in ieder geval voornemens om onderhavige opdracht te sturen op basis van KPI's zoals opgenomen in paragraaf 2.9 van het Aanbestedingsdocument. Na gunning worden de definitieve KPI's vastgesteld binnen de kaders zoals beschreven en wordt er een uitwerking gemaakt voor de wijze waarop de KPI's worden beoordeeld. De resultaten van de KPI's kunnen worden meegenomen in voortgangsgesprekken en vormen input voor eventuele bijsturing of vervolgafspraken. De frequentie van het monitoren van de KPI's kan gedurende de looptijd van het contract in gezamenlijk overleg worden aangepast.</p> <p>Bij de open vragen dient inschrijver daarnaast een concept SLA in te dienen waarin alle eisen van ROC van Twente zijn verwerkt. Na gunning wordt deze SLA gezamenlijk definitief gemaakt.</p>
Eis 89	<p><u>Strategisch overleg</u></p> <p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er minimaal één (1) maal per jaar een strategisch overleg plaats tussen ROC van Twente en opdrachtnemer. Tijdens het strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evalueren van de geleverde prestaties en KPI's';</li> <li>- Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen (indien van toepassing);</li> <li>- Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie/ kostenverlaging;</li> <li>- Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode/contractjaar;</li> <li>- Optie tot verlenging van de overeenkomst;</li> <li>- Ontwikkelingen in de markt;</li> <li>- Ontwikkelingen binnen ROC van Twente en de organisatie van opdrachtnemer;</li> <li>- Uitkomsten tactisch managementinformatie.</li> </ul>
Eis 90	<p><u>Tactisch overleg</u></p> <p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er in het eerste contractjaar minimaal vier (4) maal per jaar een tactisch overleg plaats tussen ROC van Twente en opdrachtnemer. Tijdens het tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evalueren KPI's;</li> <li>- Uitkomsten managementinformatie;</li> <li>- CO2 uitstoot;</li> <li>- Advies geven over ambities, doelstellingen en beleid van ROC van Twente;</li> <li>- Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie/ kostenverlaging;</li> <li>- Bespreking nieuw uit te rollen functionaliteiten en/of dienstverlening per release;</li> <li>- Samenwerking en klanttevredenheid;</li> <li>- Knelpunten in de uitvoering van de opdracht.</li> </ul>
Eis 91	<p><u>Initiatief voor het maken van afspraken en notulen</u></p> <p>Het initiatief voor het maken van bovengenoemde jaarlijkse afspraken ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert vijf werkdagen voorafgaand aan deze afspraak de agenda en de managementrapportage aan bij ROC van Twente. Daarnaast maakt opdrachtnemer de notulen van deze afspraak en levert deze uiterlijk tien werkdagen na het overleg aan bij ROC van Twente. Op basis van de uitkomsten van deze overleggen stelt opdrachtnemer voor alle</p>

	tekortkomingen en aandachtspunten en indien opdrachtnemer en/of ROC van Twente dit wenselijk acht(en), verbeterplannen c.q. maatregelen op.
Eis 92	<p><u>Rapportages</u> ROC van Twente dient op elk gewenst moment rapportages te kunnen raadplegen in de portal van Opdrachtnemer. Alle gegevens kunnen geëxporteerd worden in verschillende extensies, maar minimaal; pdf, csv, xml of xlsx, geen restricties. De rapportages die opdrachtnemer beschikbaar dient te stellen in haar portal voor ROC van Twente zijn minimaal (dit betreft de gegevens die beschikbaar zijn in de omgeving van opdrachtnemer):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikersoverzicht met personeelsnummer, kostenplaats, afdeling, organisatieonderdeel, kaartnummer, eventuele abonnementen, datum van aanvragen en eventuele stopzetting.</li> <li>- Rapportage reisgedrag medewerkers per organisatieonderdeel. Deze rapportages worden per organisatieonderdeel klaargezet. De rapportage dient ritdetails, specificatie van rit door medewerker en bijbehorende kosten te bevatten.</li> <li>- Rapportage reisgedrag op de afdelingskaarten per organisatieonderdeel dat deze gebruikt. Deze rapportages worden per organisatieonderdeel klaargezet. De rapportage dient ritdetails en bijbehorende kosten te bevatten.</li> <li>- Doorbelastingsrapportage: rapportage met het bedrag van de totale kosten van alle gemaakte ritten op de mobiliteitskaart per kostenplaats, afdeling, en organisatieonderdeel, ongeacht of de rit al is geclassificeerd door de medewerker. Deze dient als basis voor de doorbelasting naar de organisatieonderdelen. 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.</li> <li>- Inhoudingsoverzicht met correcties op het salaris: rapportage dient te tonen voor welke reden er wordt ingehouden (correctietarieven, eerste klas, privéreizen). Deze uitsplitsing is in de rapportage inzichtelijk op individueel medewerkersniveau aan de hand van personeelsnummer, kostenplaats en afdeling.</li> <li>- Rapportage die voldoet aan de Rapportageverplichting Werkgebonden Personenmobiliteit (WPM) die per 1 juli 2024 ingaat.</li> <li>- Openstaande ritten rapportage: rapportage toont de ritten die nog niet zijn geclassificeerd door de medewerkers van ROC van Twente.</li> <li>- Weekendreizen rapportage: rapportage toont de ritten die op zaterdagen en zondagen zijn gereisd door de medewerkers van ROC van Twente die niet als privé zijn geclassificeerd.</li> </ul> <p>Onderstaande rapportages dient ROC van Twente elk moment te kunnen genereren en raadplegen in de portal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikersoverzicht</li> <li>- Reisgedrag medewerkers per organisatieonderdeel</li> <li>- Reisgedrag afdelingskaarten per organisatieonderdeel</li> <li>- CO2 rapportage</li> <li>- Openstaande ritten</li> <li>- Weekendreizen</li> </ul> <p>De overige rapportages van deze eis dienen uiterlijk vóór de 10<sup>e</sup> van elke maand klaargezet te worden in de portal door opdrachtnemer.</p>
Eis 93	<p><u>Maandelijkse overzichten</u> Opdrachtnemer zorgt (minimaal) voor een maandelijks overzicht van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemaakte kilometers per modaliteit;</li> <li>- CO2 en kosten per medewerker, per college/dienst en per afdeling;</li> <li>- Woon-werkverkeer en dienstreizen per medewerker, per college/dienst en per afdeling.</li> </ul>

Eis 94	<p><u>Managementrapportages</u></p> <p>ROC van Twente kan de volgende managementinformatie van woon-werk en dienstreizen inzien in de portal. Dit betreft minimaal de volgende gegevens die beschikbaar zijn in de omgeving van opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Naam;</li> <li>- Personeelsnummer;</li> <li>- Kostenplaats en afdeling;</li> <li>- Productnaam/vervoerder;</li> <li>- Gemaakte reizen met mobiliteitskaart: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Reisdatum; Van/naar Reisafstand in kilometers; Vervoerssoort; Klasse; Meerkosten eerste klas (indien van toepassing); Prijs; Reistarief; Eventuele correcties (en inhoud van correctie, zoals reis zonder check-in of check-out); IC Direct toeslagen; Daluur-reductie; Oneigenlijk gebruik;</li> </ul> </li> <li>- Gehuurde vervoersmiddelen met mobiliteitskaart: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Van/tot (datum/tijd); Naam leverancier; Huurtermijn/rittijd; Reisafstand in kilometers of; Oneigenlijk gebruik; Prijs;</li> </ul> </li> <li>- Gebruikte parkeervoorzieningen: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Datum/tijd; Locatie; Oneigenlijk gebruik; Parkeertarief;</li> </ul> </li> <li>- Aantal nieuwe en geannuleerde kaarten;</li> <li>- Afdelingskaarten; inzicht in gemaakte ritten per afdelingskaart.</li> </ul>
Eis 95	<p><u>CO2-rapportages (rapportageverplichting werkgebonden personenmobiliteit)</u></p> <p>Opdrachtgever biedt op basis van het geregistreerde reisgedrag CO2-rapportages waarmee ROC van Twente de wettelijk verplichte rapportages vanuit de overheid kan leveren.</p>
Eis 96	<p><u>Data beschikbaar stellen</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt data van de mobiliteitsoplossing beschikbaar aan ROC van Twente via marktconforme koppelingen.</p>
Eis 97	<p><u>Exceptierapportages</u></p> <p>Met de mobiliteitsoplossing kunnen verschillende exceptierapportages gegenereerd worden. Voorbeelden van excepties die gemeld kunnen worden zijn onregelmatigheden in de opgegeven reisdata, het gebruik van onjuiste vervoermiddelen voor specifieke ritten, afwijkingen van het beleid (bijvoorbeeld privégebruik van zakelijke vervoermiddelen), of onterecht opgegeven thuiswerkdagen. Deze rapportages stellen ROC van Twente in staat om tijdig in te grijpen en eventuele fouten of misbruik te corrigeren.</p>

### Eisen rondom ICT en Security

Eis 98	<p><u>Algemeen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer garandeert vertrouwelijk en integer om te gaan met persoons- en bedrijf kritische gegevens, in overeenstemming met de AVG (GDPR).</li> <li>- Het geleverde platform voldoet aan de webtoegankelijkheidseisen WCAG 2.2.</li> <li>- Het geleverde platform voldoet aan de Beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties versie 2024 van het NCSC.</li> <li>- Tussen ROC van Twente en opdrachtnemer wordt een verwerkersovereenkomst gesloten. Dit is conform het dan geldende model van ROC van Twente.</li> <li>- Opdrachtnemer ondersteunt ROC van Twente bij het uitvoeren van een (pre-)DPIA, waaronder het aanleveren van alle benodigde technische, organisatorische en operationele informatie. Na voorlopige gunning biedt de gegunde partij aan ROC van Twente de gelegenheid om een DPIA uit te voeren op het systeem, welke voor definitieve gunning succesvol uitgevoerd dient te zijn.</li> <li>- Na voorlopige gunning levert de beoogd winnaar, voorafgaand aan het verificatiegesprek, de volgende documentatie in het Nederlands aan: een beschrijving van het gelaagde architectuur opzet, de technische vereisten, koppelvlakken en functionele beschrijving van de werking van het standaardpakket.</li> <li>- Het systeem biedt de mogelijkheid om documenten en persoonsgegevens te kunnen verwijderen conform de vastgestelde bewaartermijnen uit het Documentair Structuurplan van de MBO-raad.</li> </ul>
--------	--

Eis 99	<u>Compatibiliteit en toegankelijkheid:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het MaaS-platform werkt minimaal op de actuele versies van Edge, Firefox, Chrome en Safari, zonder de noodzaak van extra plug-ins of software.</li> <li>- Het systeem ondersteunt altijd de twee meest recente versies van Windows, iOS en Android die door de makers van deze besturingssystemen nog officieel worden ondersteund.</li> <li>- Het platform wordt actief bijgehouden om nieuwe browserontwikkelingen te ondersteunen.</li> </ul>
Eis 100	<u>Authenticatie en Autorisatie:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Natuurlijke personen loggen uitsluitend in via Single Sign-On (SSO) van ROC van Twente op basis van SURFconext of Entra/M365 (Microsoft).</li> <li>- Opdrachtnemer zorgt voor een veilige en correcte koppeling conform de richtlijnen van SURF, inclusief metadata-uitwisseling en attributenmapping.</li> <li>- Geautoriseerde gebruikers worden bij de eerste inlog automatisch geregistreerd in het systeem, zonder noodzaak voor handmatige acties. Dit geldt voor de portal, HR-beheerportal en de app.</li> <li>- Het systeem biedt geavanceerde gebruikersbeheer- en authenticatiefuncties, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Rolgebaseerde toegangscontrole (RBAC) met gedefinieerde gebruikersrollen en bijbehorende rechten</li> <li>o Autorisaties moeten ingericht kunnen worden conform het IBP-beleid van ROC van Twente.</li> <li>o Autorisaties moeten toegekend kunnen worden op basis van de principes need-to-know en need-to-use.</li> <li>o Multi-factor authenticatie (MFA) • Het MaaS-platform integreert met het bestaande Identity en Access Management (IAM) systeem van ROC van Twente.</li> </ul> </li> </ul>
Eis 101	<u>Koppeling met AFAS:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer beschikt over een standaard, bewezen werkende koppeling met AFAS Get- en UpdateConnectoren (Voorkeur heeft REST/JSON of anders SOAP/XML) om administratieve lasten te minimaliseren.</li> <li>- Opdrachtnemer realiseert een actieve koppeling met AFAS Get- en UpdateConnectoren (REST/JSON) om administratieve lasten te minimaliseren.</li> <li>- De koppeling zorgt ervoor dat gebruikers mutaties op één centrale plek kunnen doorgeven en bevestigen, zonder dubbele administratie.</li> <li>- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting, hosting en het beheer van de API-koppeling.</li> <li>- Naast koppeling met de AFAS-productieomgeving wordt ook een testomgeving ondersteund.</li> <li>- Wijzigingen aan de koppeling met AFAS worden eerst getest en goedgekeurd in de testomgeving.</li> <li>- Gegevens uit het MaaS-platform worden zonder handmatige tussenkomst door ROC van Twente verwerkt en op maandbasis doorgestuurd naar AFAS.</li> </ul>
Eis 102	<u>Beveiliging en privacy</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De online portal is afgeschermd voor onbevoegden; wijziging kan alleen door een bevoegde medewerker van ROC van Twente worden doorgevoerd na inloggen.</li> <li>- De managementinterface blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst altijd beschikbaar.</li> <li>- Alle gegevens blijven eigendom van ROC van Twente en mogen door opdrachtnemer niet voor andere doeleinden worden gebruikt.</li> <li>- Het systeem voldoet aan de NEN-ISO 16175-1:2020 norm voor informatie- en archiefbeheer.</li> <li>- Gegevens worden uitgewisseld in XML of JSON, of een ander gangbaar formaat waarvan de meta-informatie gedocumenteerd is.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer dient regelmatige beveiligingsaudits en -updates uit te voeren om de veiligheid van het systeem te waarborgen.</li> </ul>
Eis 103	<p><u>Continuïteit en kwetsbaarheid beheer:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is een continuïteitsplan voor netwerkstoringen, waarbij geen afhankelijkheid is van één netwerkprovider.</li> <li>- Technische kwetsbaarheden worden beheerd door een proces voor incidentmelding, periodieke penetratietests, risicoanalyses en patching.</li> <li>- Servers zijn beveiligd tegen DDoS-aanvallen.</li> <li>- Vertrouwelijke gegevens worden conform BIS/ISO 27001/AVG beveiligd opgeslagen.</li> <li>- Het informatiesysteem voorziet in logging. Deze logging houdt in het informatiesysteem bij; <ul style="list-style-type: none"> <li>o wat de waarde voor de mutatie was en er na;</li> <li>o wie de mutatie heeft verricht;</li> <li>o wat het tijdstip van mutatie is geweest.</li> </ul> </li> </ul> <p>Opdrachtnemer zal ROC van Twente direct op de hoogte stellen bij een vermoeden van of het ontdekken van een informatiebeveiligingsincident of datalek. De leverancier is verantwoordelijk voor het volgens een vast protocol afhandelen van informatiebeveiligingsincidenten en datalekken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer voert periodiek (minimaal één keer per jaar) een pentest en kwetsbaarheidsscans uit op de aangeboden omgevingen. Daarnaast verschaft Opdrachtnemer over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan ROC van Twente.</li> <li>- Het systeem is ontwikkeld volgens het privacy by design-principe om onnodige verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.</li> <li>- Het datacentrum bevindt zich bij voorkeur in Nederland of binnen de EER.</li> <li>- Uitbesteding aan landen buiten de EER, die geen passend beschermingsniveau bieden, is niet toegestaan.</li> </ul>
Eis 104	<p><u>Service Level Agreement (SLA):</u></p> <p>Service desk en ondersteuning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Nederlandstalige servicedesk is op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur bereikbaar voor telefonische en e-mailondersteuning met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Meldingen van fouten, incidenten en verstoringen.</li> <li>o Vragen over de technische werking van de software.</li> <li>o Advies over optimaal gebruik van de software.</li> </ul> </li> </ul> <p>Onderhoud en updates:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van regulier onderhoud en zorgt ervoor dat alle noodzakelijke updates en verbeteringen worden uitgevoerd.</li> <li>- Gepland onderhoud vindt plaats binnen het onderhoudsvenster van 20:00 tot 06:00 uur en wordt minimaal twee weken vooraf aangekondigd aan de functioneel beheerder van de omgevingsapplicatie, om overlast te beperken.</li> <li>- Onderhoud (met downtime) wordt niet uitgevoerd tussen 06:00 en 20:00 uur op werkdagen.</li> <li>- Kritieke beveiligingsupdates worden binnen één week na beschikbaarheid geïmplementeerd. Minder kritieke updates worden meegenomen in de eerstvolgende onderhoudsronde.</li> </ul> <p>Storingen en incidenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij onverwachte technische storingen of system outages rapporteert opdrachtnemer onmiddellijk de oorzaak en de geplande oplossing aan ROC van Twente, inclusief de impact en de verwachte hersteltijd.</li> <li>- Bij geen beschikbaarheid van het systeem wordt de status minimaal elke vier uur teruggekoppeld aan de functioneel beheerder.</li> </ul> <p>Monitoring en rapportage:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De voortgang van meldingen, incidenten en verstoringen is te volgen via een klantportaal.</li> <li>- De totale downtime wordt opgenomen in een periodieke service level rapportage. De voortgang van meldingen, incidenten en verstoringen is daarnaast te volgen via een klantportaal.</li> </ul> <p>Definitieve SLA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Na gunning, zal de definitieve SLA worden opgesteld.</li> </ul>
Eis 105	<p><u>Gegevens en Integraties:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer garandeert dat data van ROC van Twente versleuteld opgeslagen worden. Versleuteling moet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoen aan de meest recente ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) van het NCSC. (zie <a href="https://www.ncsc.nl">https://www.ncsc.nl</a>). Gegevens van de Opdrachtgever dienen versleuteld opgeslagen te worden volgens de AES256 standaard of beter.</li> <li>- De gehele data levenscyclus (data creatie, opslag, mutatie, archivering, verwijdering en eventuele backup) is ondersteund en voldoet aan GDPR (AVG) bepalingen en geldende wet- en regelgeving.</li> <li>- Het HR-systeem (AFAS) blijft de bron voor de Dienst benodigde medewerkergegevens. Wijzigingen dienen 'real-time' via API's verwerkt te worden in de dienst van opdrachtnemer.</li> <li>- Indien er sprake is van direct berichtenverkeer (e-mail/notificaties) naar medewerkers vanuit het systeem van opdrachtnemer, dan dient een alias gebruikt te kunnen worden met een door ROC van Twente gekozen domeinnaam. Dit geldt ook als gebruik wordt gemaakt van services van derde partijen. De oplossing dient mogelijkheden te bieden om (met terugwerkende kracht) vast te stellen dat gegevens vanuit externe applicaties juist en volledig zijn ontvangen en verwerkt (audittrail van de uitgevoerde automatische gegevensverwerking). Dit dient bij elke verwerking te worden gezekerd middels melding/rapport.</li> <li>- Opdrachtnemer zorgt dat alle relevante gegevens beschikbaar zijn t.b.v. het ROC van Twente dataplatform via API-integraties.</li> <li>- Alle gegevensuitwisselingen met systemen die ROC van Twente zelf beheert, verlopen, tenzij anders overeengekomen met ROC van Twente, via de Enterprise service Bus (intern Berichtenmakelaar genoemd) van ROC van Twente.</li> <li>- Gegevensuitwisselingen zijn gebaseerd op API's en webservices (bij voorkeur op basis van JSON/REST).</li> <li>- Alle gegevensuitwisselingen via API-integraties moeten authenticatie en encryptie gebruiken op basis van hedendaagse standaarden (bijvoorbeeld minimaal TLS 1.2).</li> </ul>

### Commerciële eisen

Eis 106	<p><u>Aantallen prijzenblad</u></p> <p>Alle genoemde aantallen in het prijzenblad zijn fictief, daar kunnen geen rechten aan worden ontleend. ROC van Twente is niet gehouden de genoemde aantallen daadwerkelijk af te nemen.</p>
Eis 107	<p><u>Prijzen en tarieven</u></p> <p>Alle prijzen en tarieven zijn inclusief alle kosten, zoals (maar niet beperkt tot): voorrijkosten, reiskosten, kantoorkosten, offertekosten en alle overige kosten.</p>