

Programma van Eisen EA Mobiliteitsvoorziening

Omschrijving eisen	
Algemeen & uitgangspunten van de dienstverlening	
1.	De Mobiliteitsvoorziening is bruikbaar gedurende de looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele optie jaren.
2.	De oplossing stelt Opdrachtgever in staat om instellingen te wijzigen binnen het bestaande systeem. Dit betreft onder andere: • Het vergoedingsbedrag en • De ingangsdatum van het gewijzigde bedrag. Deze aanpassingen kunnen door Opdrachtgever eenvoudig en frequent worden uitgevoerd via het werkgeversportaal of, als dat niet mogelijk is, voert de Opdrachtnemer deze wijziging door.
3.	De Mobiliteitsvoorziening bevat geen door de medewerker beheerd prepaid saldo. Reizen en transacties worden administratief gefaciliteerd en achteraf gefactureerd aan de Opdrachtgever.
4.	De oplossing is zodanig ingericht dat deze gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan worden uitgebreid met nieuwe functionaliteiten en voorzieningen. Dit betreft onder andere: • Nieuwe Vervoersmodaliteiten • Nieuwe systeemkoppelingen • Wijzigingen in betaal- en afrekenmethoden. Deze uitbreidingen kunnen worden gerealiseerd zonder vervanging van het kernsysteem en zonder onevenredige impact op de bestaande dienstverlening. Afhankelijk van de aard van de uitbreiding kan realisatie hiervan configuratie of maatwerk vereisen.
5.	De oplossing ondersteunt dat Opdrachtgever wijzigingen in het mobiliteitsbeleid kan doorvoeren zonder dat dit leidt tot vervanging van de oplossing. Dit betreft onder andere: • Wijzigingen in Mobiliteitsvoorwaarden • Wijzigingen in Mobiliteitsgroepen • Aanpassing van beleidsregels en vergoedingen. De oplossing ondersteunt het toepassen van deze wijzigingen binnen de bestaande functionaliteit.
6.	De oplossing is, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, aantoonbaar schaalbaar in gebruikersaantallen en verwerkingsvolume, zonder herinrichting van het systeem of toename van structurele beheerlast voor de Opdrachtgever.
Einde van de Overeenkomst	
7.	Opdrachtnemer verricht bij afloop van de Overeenkomst kosteloos alle noodzakelijke activiteiten voor een goede afronding en transitie van de dienstverlening.
8.	Reizen en transacties die plaatsvinden na de overeengekomen beëindigingsdatum van de Overeenkomst mogen niet voor rekening van de Opdrachtgever of medewerkers van de Opdrachtgever worden gebracht en komen volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
9.	Na beëindiging van de Overeenkomst verwijdert Opdrachtnemer alle persoonsgegevens van Opdrachtgever en haar medewerkers, inclusief back-ups, tenzij een wettelijke bewaarplicht anders voorschrijft. Op verzoek wordt hiervan een schriftelijke bevestiging verstrekt.
Governance, privacy, gegevensbescherming en AI	
10.	De Opdrachtgever verklaart dat het bij het uitvoeren van de Overeenkomst met Opdrachtgever en de daarbij te verwerken persoonsgegevens is aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke, zoals deze termen zijn gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer is uitsluitend gerechtigd om door of namens Opdrachtgever verstrekte data inclusief persoonsgegevens, alsmede in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gegenereerde data, te verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
11.	De leverancier stelt Opdrachtgever in staat te voldoen aan geldende wet- en regelgeving, waaronder de Cyberbeveiligingswet en de BIO2 en toont aan dat aan deze eisen wordt

	voldaan voor ingebruikname (go-live) en periodiek gedurende de looptijd van de Overeenkomst (minimaal jaarlijks of bij relevante wijzigingen).
12.	Alle portals, applicaties en systemen die via internet beschikbaar zijn voor medewerkers van Opdrachtgever: • Voldoen aan actuele best practices voor beveiliging (o.a. OWASP Top 10), • Worden periodiek getest (bijv. penetratietesten en kwetsbaarheidsscans), • Worden aantoonbaar beveiligd tegen ongeautoriseerde toegang. De leverancier verstrekt bewijs van deze beveiligingsmaatregelen (bijv. testrapporten of assurance-verklaringen).
13.	Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever op eerste verzoek een actueel overzicht van alle ingeschakelde verwerkers, hun rol in de verwerking van persoonsgegevens van Opdrachtgever en locaties waar de data inclusief persoonsgegevens wordt verwerkt. Opdrachtnemer meldt voorgenomen wijzigingen in de inzet van verwerkers vooraf en tijdig, zodat Opdrachtgever de gevolgen voor gegevensbescherming, compliance en informatiebeveiliging kan beoordelen. Indien Opdrachtgever op redelijke en objectieve gronden bezwaar maakt tegen (de inzet of wijziging van) een verwerker wegens risico's voor de bescherming van persoonsgegevens, spant Opdrachtnemer zich aantoonbaar in om deze bezwaren weg te nemen of een gelijkwaardig alternatief te bieden, zonder afbreuk te doen aan de overeengekomen dienstverlening.
14.	Doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER, daaronder begrepen toegang vanuit derde landen (bijvoorbeeld ten behoeve van beheer of support), is uitsluitend toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever en met inachtneming van de vereisten uit hoofdstuk V AVG.
15.	Opdrachtnemer en verwerkers (indien van toepassing) voeren, indien sprake is van een voorgenomen doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER, een Data Transfer Impact Assessment (DTIA) uit. Deze DTIA bevat ten minste: • Een analyse van de risico's; • Een expliciete conclusie over de rechtmatigheid van de doorgifte; • Een beschrijving van de getroffen en/of benodigde aanvullende maatregelen. De DTIA wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.
16.	Indien Opdrachtnemer een (vermoedelijk) datalek of ander significant beveiligingsincident constateert dat impact (kan) hebben op Opdrachtgever, waaronder begrepen incidenten waarbij persoonsgegevens worden verwerkt die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking. De melding geschiedt via het door Opdrachtgever vastgestelde communicatiekanaal. De Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever gedurende het incident op de hoogte van alle relevante ontwikkelingen, waaronder eventuele meldingen aan bevoegde autoriteiten. De initiële melding bevat minimaal: • De aard en (verwachte) impact van het incident; • De getroffen gegevens, systemen en/of processen; • De reeds genomen en nog te nemen mitigerende maatregelen; de verwachte vervolgstappen en planning
17.	Opdrachtnemer gebruikt gegevens uit de Opdracht alleen voor het trainen en verbeteren van AI-toepassingen als deze gegevens zijn geaggregeerd en niet herleidbaar zijn tot individuele personen of de Opdrachtgever. Opdrachtgever krijgt inzicht in de toegepaste methoden voor aggregatie en anonimisering en heeft het recht om zich tegen dergelijk gebruik (opt-out) te verzetten.
18.	Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate logging en het melden en analyseren van incidenten die materiële invloed hebben op de betrouwbaarheid of rechtmatigheid van de uitkomsten waaronder: a) Authenticatie- en autorisatieactiviteiten; b) Systeem- en applicatieactiviteiten; c) Beheer- en configuratiewijzigingen; d) Beveiligingsgebeurtenissen.

Logs bevatten minimaal: • Timestamp (gesynchroniseerd via betrouwbare tijdsbron, bijv. NTP) • Gebruikers- of systeemidentiteit • Uitgevoerde actie • Resultaat van de actie (succesvol/mislukt).
19. De Opdrachtnemer waarborgt dat: • Logs integer en manipulatieresistent worden opgeslagen; • Logs adequaat worden beschermd tegen ongeautoriseerde toegang; • Logretentie voldoet aan de eisen van Opdrachtgever. Exacte afspraken worden tijdens de implementatieperiode bepaald.
20. Monitoring vindt plaats op basis van: • <i>Realtime of near realtime</i> detectie van afwijkingen en beveiligingsincidenten, • Vooraf gedefinieerde detectieregels (<i>use cases</i>) en anomaliedetectie.
21. De Opdrachtnemer: • Analyseert relevante security events actief; • Escaleert verdachte of afwijkende activiteiten.
22. Op verzoek van Opdrachtgever: • Worden relevante loggegevens beschikbaar gesteld binnen een afgesproken termijn; • Ondersteunt de leverancier bij onderzoek naar beveiligingsincidenten; • Indien technisch mogelijk en door Opdrachtgever gewenst faciliteert de leverancier integratie met AFM monitoringvoorzieningen van (bijv. SIEM/SOC) via gestandaardiseerde interfaces of exports (bijv. API, syslog).
23. Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de toepasselijke verplichtingen uit de Europese AI Act voor de binnen de dienstverlening ingezette AI-toepassingen, inclusief een onderbouwde risicoclassificatie en bijbehorende beheersmaatregelen, waarbij deze classificatie transparant en verifieerbaar is voor Opdrachtgever en de naleving eveneens contractueel en controleerbaar wordt geborgd voor ingeschakelde derden.
24. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over het gebruik van AI binnen de dienstverlening. a) Bij aanvang van de overeenkomst: welke AI-toepassingen worden ingezet, met welk doel, hoe deze functioneren, de onderbouwde risicoclassificatie en de verwachte impact op de dienstverlening. b) Gedurende de looptijd: voorafgaande melding van voorgenomen wijzigingen of nieuwe inzet van AI-toepassingen, waarbij dezelfde informatie als genoemd onder a) wordt verstrekt en de gevolgen voor de dienstverlening en gegevensverwerking inzichtelijk worden gemaakt. c) Op verzoek: verstrekking van nadere, toetsbare documentatie over het gebruik, de werking en de beheersmaatregelen van AI-toepassingen. AI-toepassingen worden uitsluitend toegepast indien en voor zover passende en aantoonbare menselijke controle is ingericht ten aanzien van de uitkomsten daarvan.
CO₂-registratie en verwerking
25. De oplossing ondersteunt het vastleggen en verwerken van CO₂-relevante gegevens, zodat Opdrachtgever kan voldoen aan geldende wet- en regelgeving. De oplossing waarborgt dat deze gegevens in voldoende mate juist, volledig en controleerbaar zijn voor dit doel.
26. De oplossing faciliteert en stimuleert actieve invoer door medewerkers van benodigde mobiliteitsgegevens, waaronder thuiswerkdagen, reisafstanden en het type vervoer (Vervoersmodaliteit) voor woon-werkverkeer en zakelijke reizen.
27. De oplossing signaleert het ontbreken van vereiste invoer en kan, waar van toepassing, vervolgvewerking signaleren of beperken totdat de benodigde gegevens zijn ingevoerd of een geldende termijn is verstreken.
28. De oplossing biedt inzicht in ontbrekende of onvolledige invoer, zodat de Opdrachtgever hierop kan sturen en, conform de geldende regels, consequenties kan verbinden aan het niet (tijdig) invoeren van gegevens.
29. De oplossing biedt rapportages en exportmogelijkheden die aansluiten op de geldende CO₂-rapportageverplichtingen, gebaseerd op de beschikbare mobiliteitsgegevens.

30. De rapportages zijn zodanig ingericht dat zij voldoen aan de geldende wet- en regelgeving (waaronder privacywetgeving) en worden gepresenteerd op een passend niveau (geaggregeerd) waarbij gegevens niet herleidbaar zijn tot individuele medewerkers, behalve waar dit noodzakelijk is voor beheer- en sturingsdoeleinden en in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving.

Mobiliteitsvoorziening & reisfaciliteiten

31. Opdrachtnemer draagt zorg voor toegang tot openbaarvervoer-aanbieders in Nederland met landelijk en/of regionale dekking, zodanig dat een landelijk dekkend OV-aanbod beschikbaar is voor de Opdrachtgever.

32. Opdrachtnemer levert de medewerkers van Opdrachtgever een Mobiliteitsvoorziening die toegang geeft tot de volgende Vervoersmodaliteiten: openbaar vervoer (trein, bus, tram, metro en vervoer over water), OV-fiets (huur en stalling) en parkeren, met landelijke dekking binnen Nederland.

33. Indien een fysieke Mobiliteitsvoorziening wordt verstrekt, levert Opdrachtnemer deze op het huisadres van de medewerker.

34. Opdrachtnemer stelt nieuwe medewerkers in staat om op de eerste werkdag met de Mobiliteitsvoorziening te reizen.

35. Uit de communicatie bij de Mobiliteitsvoorziening blijkt duidelijk dat deze namens de Opdrachtgever wordt aangeboden.

36. De communicatie bij de Mobiliteitsvoorziening bevat duidelijke instructies voor medewerkers over het gebruik van de Mobiliteitsvoorziening.

37. De Opdrachtnemer stelt een mobiele applicatie, een medewerkersportaal, een beknopte gebruikershandleiding en veelgestelde-vragen-overzicht (FAQ) beschikbaar. De gebruikershandleiding en documentatie zijn ten minste beschikbaar in het Nederlands.

38. De belangrijkste gebruikshandleiding van de mobiliteitsvoorziening is beschikbaar in Engels.

39. De Mobiliteitsvoorziening faciliteert allocatie van de reis (woon-werkverkeer, zakelijke reis of privéreis).

40. De Mobiliteitsvoorziening faciliteert incidentele klasse wissel bij treinreizen voor zover dit op grond van de door de Opdrachtgever vastgestelde Beleidskeuzes is toegestaan.

41. ~~Bij verlies of diefstal van de Mobiliteitsvoorziening ligt het risico van mogelijk misbruik door derden bij de Opdrachtgever tot het moment waarop de melding via het door Opdrachtnemer aangeboden kanaal is geregistreerd.~~

~~Bij verlies of diefstal van de Mobiliteitsvoorziening ligt het risico van mogelijk misbruik door derden bij de Opdrachtgever tot en met de kalenderdag waarop de Opdrachtnemer een melding van verlies of diefstal heeft ontvangen. Kosten als gevolg van mogelijk misbruik door derden vanaf de eerstvolgende kalenderdag komen voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verplicht de Mobiliteitsvoorziening na ontvangst van de melding zo spoedig mogelijk te blokkeren.~~

42. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het aan een medewerker toegekende reisrecht onverwijld wordt geblokkeerd na ontvangst van een melding van verlies, diefstal of een verzoek tot (tijdelijke) blokkering van de drager waarmee dit reisrecht wordt gebruikt (zoals een kaart, app of account). Blokkering vindt plaats binnen de technische en organisatorische mogelijkheden van de Opdrachtnemer en de betrokken vervoerders, Overeenkomstig de door deze vervoerders ondersteunde blokkeringstermijnen.

43. De Opdrachtnemer is financieel aansprakelijk voor transacties die plaatsvinden na het moment waarop blokkering technisch uitvoerbaar was, mits:

- De melding door Opdrachtgever of medewerkers van Opdrachtgever tijdig en volgens de afgesproken procedure is gedaan; en
- De Opdrachtnemer redelijkerwijs invloed had op het voorkomen van de transactie.

Transacties die plaatsvinden binnen een aantoonbare technische verwerkings- of doorlooptijd bij vervoerders vallen niet onder de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer.

44. De Opdrachtgever draagt zorg voor het tijdig en correct doorgeven van de blokkeerdatum bij uitdiensttreding (of een vergelijkbare beëindiging van het dienstverband of de stage) via de ingerichte HR- of payrollkoppeling.

45. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het beëindigen van het reisrecht per de door de Opdrachtgever aangeleverde blokkeerdatum, dan wel zo spoedig mogelijk daarna binnen de

heeft opmaak toegepast: Lettertype: (Standaard)
Calibri Light, 10 pt

technische en organisatorische mogelijkheden van de Opdrachtnemer en de betrokken vervoerders.
46. Kosten die ontstaan: • Vóór het moment van melding van uitdiensttreding komen voor rekening van de Opdrachtgever. • Na de blokkeerdatum, dan wel vanaf het moment waarop beëindiging technisch uitvoerbaar was, komen voor rekening van Opdrachtnemer, mits de melding tijdig en correct is gedaan. Transacties die na dit moment plaatsvinden mogen niet aan de Opdrachtgever worden doorbelast.
47. Indien een Mobiliteitsvoorziening wordt geblokkeerd als gevolg van verlies of diefstal, draagt Opdrachtnemer zorg voor het beschikbaar stellen van een vervangende Mobiliteitsvoorziening, dan wel het herstellen van de toegang daartoe, na aanvraag door kaarthouder of Opdrachtgever.
48. Indien de Mobiliteitsvoorziening digitaal is, wordt herstel van de toegang tot de Mobiliteitsvoorziening (het reisrecht) binnen maximaal 8 uur gerealiseerd.
49. Indien de Mobiliteitsvoorziening een fysieke drager betreft, geldt een hersteltermijn van maximaal 10 werkdagen voor vervanging daarvan.
50. Indien het reisrecht van een medewerker wordt hersteld na een tijdelijke blokkering van het reisrecht, draagt de Opdrachtnemer zorg voor het herstellen van de toegang tot de Mobiliteitsvoorziening na de melding van opheffing van de tijdelijke blokkering van het reisrecht. Als de Mobiliteitsvoorziening digitaal is, wordt herstel binnen maximaal 8 uur gerealiseerd. Als de Mobiliteitsvoorziening een fysieke drager betreft, wordt het reisrecht hersteld zonder dat een vervanging nodig is, tenzij de betreffende drager niet langer bruikbaar is.
51. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Mobiliteitsvoorziening tijdig wordt vernieuwd, vervangen of anderszins geactualiseerd, zodat continu gebruik door de medewerker is gewaarborgd en onderbreking als gevolg van het verlopen van geldigheid wordt voorkomen.
Kanalen en toegang
52. De Opdrachtnemer stelt een mobiele applicatie, een web gebaseerde medewerkersportal en een web gebaseerd werkgeversportal beschikbaar.
53. De functies voor medewerkers zijn gelijkwaardig beschikbaar via de mobiele applicatie en het medewerkersportaal.
54. Het Werkgeversportaal ondersteunt een rol gebaseerde autorisatiemodel, waarbij de Opdrachtgever gebruikers kan toewijzen aan verschillende rollen met bijbehorende toegangsrechten tot functionaliteiten en gegevens. Het portaal biedt functionaliteit voor het beheren, toekennen en wijzigen van deze rollen. Het is mogelijk om onderscheid te maken in toegangsrechten tot persoonsgegevens, financiële gegevens en rapportages.
55. Het Werkgeversportaal ondersteunt het beheer van Mobiliteitsgroepen, Mobiliteitsvoorwaarden en rapportages.
56. Alle door de Opdrachtnemer aangeboden kanalen, waaronder de mobiele applicatie, het medewerkersportaal en het Werkgeversportaal, voldoen aan de eisen van Opdrachtgever op het gebied van beveiliging, beschikbaarheid, gebruikersvriendelijkheid en gegevensverwerking.
57. Alle internetverbindingen en datatransporten voldoen te allen tijde aan de meest recente richtlijnen van het NCSC, waaronder "ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).
58. Het systeem ondersteunt veilige authenticatie via (Single Sign-on (SSO). Indien SSO aantoonbaar niet mogelijk is, wordt Multi-Factor Authenticatie toegepast. Voor het Werkgeversportaal wordt authenticatie via Single Sign-On (SSO) op basis van door Opdrachtgever beheerde identiteiten (Entra ID) toegepast.
59. Autorisaties zijn rol gebaseerd en beperken toegang tot gegevens en functionaliteiten tot hetgeen noodzakelijk is voor de betreffende rol
60. Het gebruik van gedeelde accounts of gezamenlijke inloggegevens is niet toegestaan. Toegang tot de oplossing is persoonlijk en herleidbaar tot een individuele gebruiker.
61. Alle beheerconsoles en administratieve interfaces die via internet bereikbaar zijn:

• Zijn uitsluitend toegankelijk via SSO en MFA, • Ondersteunen geen lokale accounts, tenzij expliciet goedgekeurd door Opdrachtgever.
62. Gegevensuitwisseling vindt plaats via beveiligde verbindingen.
63. Toegang en gebruik worden gelogd in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving.
64. Alle kanalen zijn beschikbaar en performant in een mate die passend is bij het beoogde gebruik.
65. De oplossing heeft een beschikbaarheid van minimaal 99,5% (exclusief vooraf aangekondigd onderhoud). Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de gerealiseerde beschikbaarheid.
66. Reactietijden van de gebruikersinterface zijn zodanig dat normaal gebruik niet wordt belemmerd.
67. Onderhoudswerkzaamheden worden tijdig aangekondigd en uitgevoerd buiten piekgebruik.
68. De kanalen zijn toegankelijk via gangbare apparaten en functioneren consistent.
69. De mobiele applicatie is beschikbaar voor Android en iOS.
70. Web gebaseerde portalen zijn toegankelijk via gangbare browsers.
71. De oplossing functioneert op verschillende schermformaten (desktop, tablet, mobiel).
72. De oplossing voldoet aan geldende toegankelijkheidsrichtlijnen.
73. De gegevens zijn consistent en actueel beschikbaar in alle kanalen. Wijzigingen worden tijdig gesynchroniseerd, zodat gebruikers overal dezelfde informatie zien. De oplossing borgt de integriteit van gegevens bij gelijktijdig gebruik.
74. Toegang tot persoonsgegevens is beperkt tot door Opdrachtgever geautoriseerde rollen en is afgestemd op het verwerkingsdoel en de noodzaak voor de betreffende rol.
Medewerkersfunctionaliteit (mobiele applicatie & medewerkersportaal)
75. De oplossing stelt medewerkers in staat om zelfstandig mobiliteitsgegevens te Classificeren en te corrigeren. Wijzigingen zijn mogelijk tot het moment waarop de gegevens definitief worden vastgesteld binnen de door de Opdrachtgever vastgestelde termijn. Voor gegevens die worden verwerkt in de reguliere verwerkings- en facturatiecyclus kunnen correcties daarna alleen worden verwerkt in een volgende verwerkingsperiode. Voor gegevens die na een door de Opdrachtgever bepaalde termijn (zie volgende eis) automatisch zijn geclassificeerd, geldt dat deze Classificatie definitief is en niet meer kan worden gewijzigd.
76. Indien een Classificatie niet binnen de door de Opdrachtgever vastgestelde termijn (momenteel 6 weken na transactiedatum) wordt vastgelegd, wordt de betreffende transactie automatisch geclassificeerd als privéreis. De oplossing ondersteunt het tijdig vastleggen van Classificaties door middel van tijdige en herhaalde signaleringen en herinneringen via de beschikbare kanalen (zoals mobiele applicatie en medewerkersportaal) richting de medewerker vóór het verstrijken van de gestelde termijn.
77. Het systeem maakt het mogelijk om het invullen van een toelichting verplicht te stellen in vooraf gedefinieerde situaties, zoals: • Reizen in het weekend • Indien een verplichte toelichting ontbreekt, wordt de registratie als afwijking zichtbaar gemaakt voor beoordeling door Opdrachtgever.
78. De oplossing signaleert onjuiste onvolledige of tegenstrijdige registraties bij invoer, zoals het combineren van een thuiswerkdag met een reis naar de vaste standplaats op dezelfde dag, en stelt gebruiker in staat (en waar van toepassing dringend verzoekt) deze direct te corrigeren. De oplossing is daarbij op gericht om de juistheid en volledigheid van gegeven zoveel mogelijk aan de bron te borgen.
79. De opdrachtnemer verzorgt de administratieve afhandeling van gemiste check-uit en zorgt ervoor dat de hieruit voortvloeiende kosten correct worden verwerkt in de facturatie en de gegevenslevering ten behoeve van salarisverwerking. De oplossing biedt medewerkers inzicht in deze correcties en stelt hen in staat om, waar van toepassing, correcties of verzoeken tot herbeoordeling in te dienen. Wijzigingen, zoals het (gedeeltelijk) kwijtschelden van kosten,

worden op consistente wijze verwerkt, zodat deze correct worden meegenomen in de aangeleverde gegevens ten behoeve van de salarisverwerking door Opdrachtgever.
80. De oplossing biedt medewerkers de mogelijkheid om thuiswerkdagen en gedeclareerde kilometers achteraf toe te voegen tot uiterlijk vier maanden na de transactiedatum.
81. Locatie gebaseerde tracking is default uitgeschakeld en kan optioneel door de individuele gebruiker per rit worden ingeschakeld. De oplossing waarborgt dat, bij uitschakeling, de kernfunctionaliteit behouden blijft en alternatieve verwerking (bijvoorbeeld handmatige registratie) mogelijk is.
Werkgeversportaal & beheerfunctionaliteit
82. De oplossing ondersteunt rol gebaseerde autorisatie, waarbij toegang tot gegevens en functionaliteiten wordt beperkt op basis van rol en het verwerkingsdoel. Voor rollen met een beleidsmatig of analyserend karakter (zoals beleidsanalyse, CO ₂ -rapportage, contractbeheer, managementinformatie en factuurverwerking) wordt gewerkt met geaggregeerde en niet-herleidbare gegevens. De oplossing ondersteunt het inrichten en beheren van autorisaties door de opdrachtgever en kan, indien gewenst, aansluiten op bestaande autorisatiestructuren.
83. Voor HR- en payrollrollen is toegang tot detail- en transactiegegevens toegestaan voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
84. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever een Werkgeversportaal beschikbaar met geaggregeerd inzicht in mobiliteitsgegevens geschikt voor beheer, analyse en rapportage. Dit inzicht omvat in ieder geval een uitsplitsing naar: • Woon-werkverkeer • Zakelijke reizen • Privéreizen (indien van toepassing) • Gereden kilometers, uitgesplitst naar woon-werkverkeer en zakelijke reizen. • Thuiswerkdagen. Daarnaast is, voor daartoe geautoriseerde gebruikers van de HR- en payrollrollen, inzicht op detail- en persoonsniveau beschikbaar ten behoeve van controle en verwerking.
85. De werking van validaties, controles en signaleringen binnen de oplossing is gedurende de looptijd van de Overeenkomst inzichtelijk en zodanig ingericht dat Opdrachtgever deze kan begrijpen, controleren en benutten binnen het eigen controle- en payrollproces.
86. De oplossing registreert alle gegevens en registraties die niet automatisch en correct kunnen worden verwerkt in een uitvallijst. De oplossing stelt deze uitvallijst beschikbaar aan HR- en payrollrollen, zodat zij uitgevallen registraties kunnen beoordelen, opvolgen en afhandelen. De uitvallijst bevat per geval ten minste: • Identificatie van de medewerker (personeelsnummer en naam) • Type en aard van de registratie • Datum en periode waarop de registratie betrekking heeft • Reden van uitval of foutmelding. De beoordeling en verwerking van registraties op de uitvallijst wordt uitgevoerd door Opdrachtgever.
87. Het Werkgeversportaal biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om managementrapportages te genereren.
88. De oplossing beschikt over een set standaardrapportages met betrekking tot geaggregeerde mobiliteitsgegevens waaronder ten minste rapportages over: • Mobiliteitsgebruik (woon-werkverkeer, zakelijke reizen en thuiswerkdagen) • Kosten (uitgaven gerelateerd aan mobiliteit) gespecificeerd naar woon-werkverkeer, zakelijke reizen en privéreizen. • Vergoedingen (bedragen die via payroll worden uitbetaald) • Duurzaamheidsindicatoren, zoals CO₂-uitstoot.
89. Daarnaast stelt de oplossing Opdrachtgever in staat om zelfstandig rapportages samen te stellen op basis van beschikbare gegevens, waaronder door het toepassen van filters en selecties, zonder dat hiervoor technische kennis of maatwerkontwikkeling noodzakelijk is.
90. Rapportages zijn exporteerbaar naar gangbare formaten (zoals Excel of csv).

91.	De inhoud van rapportages is afgestemd op de autorisaties van de gebruiker en bevat uitsluitend gegevens waartoe de betreffende rol toegang heeft voor zover dit past binnen de standaardfunctionaliteit van de oplossing.
92.	Het Werkgeversportaal biedt inzicht in reeds bekende kosten, maar nog niet gefactureerde mobiliteitskosten, op een niveau dat Opdrachtgever in staat stelt een inschatting te maken van de te verwachten kosten per periode onder andere rond periode- en jaarovergangen.
93.	Het Werkgeversportaal is zodanig ingericht dat aanvullende beheer- en rapportagefunctionaliteit gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen worden toegevoegd of gewijzigd, zonder vervanging van het kernsysteem en zonder onevenredige impact op bestaande dienstverlening.
94.	Het werkgeversportaal biedt interactieve inzichten in duurzaamheid gerelateerde mobiliteitsgegevens (zoals CO ₂ -uitstoot), waarbij gebruikers gegevens kunnen filteren en uitsplitsen naar bijvoorbeeld periode en type mobiliteit.
Mobiliteitsbeleid	
95.	De oplossing stelt de Opdrachtgever in staat om gedurende de looptijd van de Overeenkomst: • Mobiliteitsvoorwaarden toe te voegen, te wijzigen en te beëindigen. • Mobiliteitsgroepen aan te maken, te wijzigen en te beëindigen. • De samenstelling van Mobiliteitsgroepen te wijzigen, waaronder het toevoegen of verwijderen van Mobiliteitsvoorwaarden.
96.	Deze wijzigingen kunnen door of namens de Opdrachtgever zelfstandig worden doorgevoerd via het Werkgeversportaal.
97.	De vertaling van beleidskeuzes naar classificatieregels is configureerbaar en te beheren door Opdrachtgever.
98.	De oplossing ondersteunt het toekennen van Mobiliteitsgroepen aan medewerkers, waarbij per medewerker op enig moment één Mobiliteitsgroep van toepassing is.
99.	Het systeem maakt het mogelijk om reisrechten (zoals klasse gebruik) centraal en per Mobiliteitsgroep te configureren en te wijzigen, zonder dat dit leidt tot handmatige correcties in rapportages.
100.	Wijzigingen in Mobiliteitsvoorwaarden en Mobiliteitsgroepen worden gelogd en zijn herleidbaar.
101.	De oplossing ondersteunt het toekennen, wijzigen en volgen van (individuele) mobiliteitsbudgetten, inclusief het vastleggen van keuzes door medewerkers en de verwerking daarvan in administratie en rapportage.
Koppelingen & dataverwerking	
102.	Opdrachtnemer voorziet in gegevensuitwisseling met HR- en payrollsystemen van Opdrachtgever door middel van gestandaardiseerde en gedocumenteerde koppelvlakken (zoals API's en/of gestructureerde bestandsuitwisseling) voor het automatisch uitwisselen van: • indiensttredingen; • uitdiensttredingen; • de Toegekende Mobiliteitsgroep. • wijzigingen in de Toegekende Mobiliteitsgroep • wijziging in privéadres medewerker • wijziging in vaste standplaats medewerker. Opdrachtnemer stelt hiervoor volledige en actuele documentatie beschikbaar. De gegevensuitwisseling is geschikt voor aansluiting op het bij Opdrachtgever in gebruik zijnde systeem AFAS Profit. De gegevensuitwisseling is eenrichtingsverkeer vanuit het HR-systeem van Opdrachtgever naar de oplossing van Opdrachtnemer. Terugkoppeling naar het HR- en/of payrollstelsysteem maakt geen onderdeel uit van deze uitwisseling. Verwerking vindt plaats in batch (nachtverwerking) en niet real-time.
103.	Bij uitval of storing in deze gegevensuitwisseling of bij spoedeisende wijzigingen kan Opdrachtgever deze wijzigingen handmatig doorvoeren in het systeem van Opdrachtnemer.
104.	Mutaties die via de ingerichte HR- of payrollkoppeling worden aangeleverd, worden in batch (nacht) verwerkt en leiden tot een actuele wijziging van de Mobiliteitsgroep en bijbehorende reisrechten. Indien verwerking niet (volledig) mogelijk is, wordt dit inzichtelijk gemaakt, zodat Opdrachtgever passende actie kan ondernemen.

105. Mutaties zoals indiensttreding, uitdiensttreding en wijzigingen in de toegekende Mobiliteitsgroep worden verwerkt zonder verstoring van kaart- of systeemgebruik in de reguliere bedrijfsvoering.
106. De koppeling is duurzaam beschikbaar en geschikt voor periodieke (batch)verwerking binnen de reguliere bedrijfsvoering van Opdrachtgever.
107. De oplossing ondersteunt het signaleren van tegenstrijdige registraties bij invoer.
108. De oplossing ondersteunt het wijzigen van relevante medewerker gebonden gegevens, zoals de vaste standplaats of toegewezen mobiliteitsgroep. Wijzigingen kunnen per ingangsdatum worden vastgelegd, waarbij historische gegevens behouden blijven ten behoeve van correcte verwerking, rapportage en controle.
Factuur & betaling
109. Opdrachtnemer verstuurt maandelijks een digitale factuur aan Opdrachtgever overeenkomstig de in Bijlage 5 van de Overeenkomst: Factureren aan de AFM vastgelegde facturatieafspraken.
110. De factuur, die wordt aangeboden aan de financiële administratie van Opdrachtgever, bevat geen persoonsgegevens of andere tot een individu herleidbare informatie.
111. De factuur maakt inzichtelijk op welke periode de kosten betrekking hebben en bevat een uitsplitsing op totaalniveau van de kosten per kostencategorie, zowel exclusief als inclusief btw.
112. Opdrachtnemer stelt aanvullende specificatie van de factuur beschikbaar in de oplossing, die uitsluitend toegankelijk is voor daartoe geautoriseerde gebruikers. De factuurspecificatie bevat geaggregeerde kosteninformatie die aansluit op de factuur en geschikt is voor financiële controle. De factuur en factuurspecificatie bevatten geen persoonsgegevens of tot individuen herleidbare gegevens. Detail- en persoonsgebonden informatie wordt uitsluitend verstrekt via de payrollspecificatie.
113. De gefactureerde kosten sluiten aan op de in het Werkgeversportaal beschikbare geaggregeerde overzichten van gemaakte kosten.
114. De oplossing waarborgt dat inzicht in onderliggende detailgegevens uitsluitend beschikbaar is voor daartoe geautoriseerde HR- en Payrollrollen.
115. De aan Opdrachtgever doorbelaste mobiliteitskosten (waaronder OV, parkeren en overige vervoersmodaliteiten) worden gebaseerd op de daadwerkelijk door vervoerders gehanteerde tarieven. Opdrachtnemer past hierop geen opslag, marge of aanvullende vergoeding toe. Eventuele door vervoerders verstrekte kortingen komen volledig ten gunste van Opdrachtgever.
Payroll
116. Naast de factuur levert Opdrachtnemer uiterlijk op de derde werkdag van de maand een afzonderlijke payrollspecificatie, uitsluitend bestemd voor gebruik door daarvoor geautoriseerde HR- en payroll-functionarissen van Opdrachtgever, ten behoeve van de controle, selectie en bewerking door Opdrachtgever. Deze payrollspecificatie maakt geen onderdeel uit van de factuur zoals bedoeld in de eisen bij het onderdeel Factuur & betaling.
117. De gegevens worden aangeleverd in een gestructureerd, machine leesbaar formaat dat geschikt is als invoer voor verdere bewerking, selectie en verrijking door Opdrachtgever ten behoeve van de salarisverwerking. De aangeleverde bestanden zijn niet bedoeld als direct inleesbaar of verwerkinggereed payrollbestand. Standaard vindt aanlevering plaats in csv-formaat. Als gegevens in een ander formaat (zoals Excel) worden aangeleverd, moeten deze zonder informatieverlies kunnen worden omgezet naar csv.
118. Opdrachtnemer waarborgt dat alle in de payrollspecificatie aangeleverde bedragen herleidbaar zijn tot de onderliggende mobiliteitstransacties en dat voldoende inzicht wordt geboden om deze te kunnen controleren en verklaren.
119. Mobiliteitskosten worden door Opdrachtnemer zodanig aangeleverd dat zij herleidbaar zijn naar: • De individuele medewerker (voor zover toegestaan voor geautoriseerde rollen) • De kostencategorie • Het reisdoel (woon-werkverkeer, zakelijke reis, privéreis). De gegevens worden per transactie aangeleverd. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de controle, selectie, analyse en het samenstellen van

het payrollbestand. De aangeleverde transactiegegevens vormen de basis voor deze werkzaamheden bij Opdrachtgever.
120. De payrollspecificatie wordt beschikbaar gesteld via het Werkgeversportaal en rol gebaseerde autorisatie. Als dit tijdelijk niet mogelijk is, wordt deze verstrekt via een beveiligd kanaal.
121. Als de payrollspecificatie persoonsgegevens bevat, worden deze verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG) en passend beveiligd.
122. Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeleverde bestanden technisch aansluiten op het payrollstelsel van Opdrachtgever en zonder informatieverlies kunnen worden ingelezen nadat deze door Opdrachtgever zijn gecontroleerd en bewerkt (waar nodig). De aangeleverde bestanden vormen hiervoor de basis en zijn niet bedoeld als direct verwerkbaar payrollbestand.
123. De inrichting van de bestanden (zoals veldindeling en codering) wordt tijdens de implementatiefase in afstemming met Opdrachtgever vastgesteld. Hierbij wordt aantoonbaar getest dat de bestanden technisch correct zijn ingericht en zonder informatieverlies kunnen worden gebruikt door Opdrachtgever. De in Bijlage B Informatie Payroll opgenomen voorbeelden van bestandsindelingen en gegevensstructuren dienen ter illustratie van het vereiste detail- en structuurniveau.
124. De oplossing maakt het mogelijk om een door de medewerker ingevulde toelichting per reis of transactie mee te leveren in de gegevensuitwisseling richting de payrollspecificatie. Deze toelichting is voorafgaand aan beoordeling en bewerking beschikbaar voor beoordeling door bevoegde gebruikers. De oplossing borgt dat de toelichting beschikbaar is voor controle- en verantwoordingsdoeleinden.
125. De oplossing ondersteunt de koppeling tussen mobiliteitsgegevens en arbeidsvoorwaardelijke regelingen en is geschikt om, als gedurende de contractperiode van toepassing, het individueel keuzebudget (IKB) te ondersteunen.
126. De Opdrachtgever kan de criteria voor signalering en uitval configureren en aanpassen gedurende de contractperiode.
127. Opdrachtnemer levert per payrollperiode gestructureerde bestanden met mobiliteitsgegevens die door Opdrachtgever worden gebruikt als basis voor controle, selectie en het samenstellen van een payrollbestand door Opdrachtgever. De Opdrachtgever bepaalt per bestand: • De inhoud (gegevenselementen); • De mate van detaillering en; • De frequentie van aanlevering.
128. Opdrachtnemer levert per payrollperiode een gestructureerd bestand met de door de medewerkers geregistreerd aantal: • Thuiswerkdagen; en • Gereisde kilometers. De gegevens worden uitgesplitst naar: a) Woon-werkverkeer; b) Zakelijke reizen.
129. Naast het bestand met thuiswerkdagen en gereisde kilometers levert opdrachtnemer aanvullende datasets die de basis vormen voor controle, selectie en analyse door Opdrachtgever. Dit betreft in ieder geval: • Een export van de uitvallijst • Een integraal bestand met gedetailleerde mobiliteits- en reisgegevens op transactieniveau. De gegevens worden per transactie voorzien van een uniek identificatiemiddel en zodanig aangeleverd dat verdere koppeling en nadere bewerking door Opdrachtgever mogelijk is. De gegevens bevatten de attributen die benodigd zijn voor controle, analyse en het samenstellen van een payrollbestand door Opdrachtgever, waaronder het kunnen bepalen van vergoedingen en inhoudingen (zoals bij up- en downtrading), het verwerken van correcties (zoals gemiste check-uit) en het uitvoeren van controles. De exacte inhoud en structuur van deze bestanden worden in afstemming met opdrachtgever vastgesteld.

Rapportage & data-export

130. Opdrachtnemer stelt kosteloos, ten minste per kwartaal, een standaard managementrapportage beschikbaar aan de Opdrachtgever. Als deze rapportage via het Werkgeversportaal wordt aangeboden, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan actief op de hoogte en waarborgt dat de rapportage gedurende de overeengekomen periode raadpleegbaar en downloadbaar blijft. De standaard managementrapportage bevat ten minste informatie over gebruik, kostenontwikkeling en relevante trends, uitgesplitst naar de door de Opdrachtgever gehanteerde categorieën.
131. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever kosteloos in staat om, ten behoeve van controle, analyse, rapportage en audit, alle brondata die ten grondslag ligt aan de uitvoering van de Overeenkomst zelfstandig te raadplegen en te downloaden via het Werkgeversportaal, mits daartoe geautoriseerd. Onder brondata wordt in ieder geval verstaan: reis-, kosten- en transactiegegevens. Toegang tot deze gegevens is uitsluitend voorbehouden aan door Opdrachtgever aangewezen en geautoriseerde functionarissen. Opdrachtnemer draagt zorg voor passende autorisatie- en toegangscontroles. Indien zelfstandige toegang via het portaal tijdelijk niet mogelijk is, verstrekt Opdrachtnemer de betreffende gegevens op verzoek via een (door Opdrachtgever bepaald) beveiligd overdrachtskanaal.
132. De oplossing biedt de mogelijkheid om gegevens te exporteren in gangbare, gestructureerde en machine leesbare bestandsformaten waarbij csv het uitgangspunt is voor gebruik door Opdrachtgever bij controle, selectie, analyse en het samenstellen van payrollbestanden. De oplossing is zodanig ingericht dat uitbreiding naar andere gangbare bestandsformaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst mogelijk is zonder ingrijpende aanpassingen.
133. Opdrachtgever is te allen tijde eigenaar van de gegevens en heeft onbeperkte toegang tot en beschikking over de eigen data.

Ondersteuning, kwaliteit en verbetering

134. Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk die bereikbaar is op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 en 17.30 uur en alle eerstelijns vragen van gebruikers afhandelt.
135. Opdrachtnemer biedt Engelstalige ondersteuning voor medewerkers die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen. Deze ondersteuning is beschikbaar via ten minste één van de volgende kanalen: een Engelstalige helpdesk of Engelstalige schriftelijke ondersteuning.
136. De helpdesk kent een maximale reactietijd voor een eerste inhoudelijke reactie met een oplossingsrichting, afhankelijk van het contactkanaal:
- Telefonische meldingen: binnen 1 uur;
 - Meldingen via e-mail of tickets: binnen 3 werkdagen.
137. Bij een grote storing informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever actief over oorzaak, impact, getroffen gebruikers en verwachte hersteltijd. Opdrachtnemer blijft Opdrachtgever informeren over de voortgang totdat het incident is opgelost.
138. Het systeem signaleert, aanvullend op de in het Programma van Eisen beschreven uitval- en controlemechanisme, proactief afwijkend en onverwacht kostengedrag en maakt deze signalen inzichtelijk voor Opdrachtgever. Deze signalering staat los van de operationele uitval- en controlemechanisme en heeft geen directe invloed op de verwerking of Classificaties van individuele transacties.
139. De Opdrachtnemer hanteert een vast en aantoonbaar ritme voor evaluatie, optimalisatie en opvolging van verbeterpunten, waarbij acties, verantwoordelijkheden en voortgang worden vastgelegd en periodiek met Opdrachtgever worden besproken.
140. Opdrachtnemer signaleert zelfstandig en proactief knelpunten in gebruik, kosten of processen en brengt deze onderbouwd onder de aandacht van Opdrachtgever inclusief een eerste analyse en oplossing.
141. Wisseling in bezetting van rollen bij Opdrachtnemer leidt niet tot kennisverlies of verstoring van de dienstverlening. Opdrachtnemer borgt dit door structurele kennisoverdracht, actuele documentatie en overdrachtsprocedures.
142. Opdrachtnemer opereert als proactieve samenwerkingspartner en niet uitsluitend als leverancier van een systeem.

