

Bijlage 4. Programma van Eisen Mobiliteitskaarten

Aan alle eisen dient zonder voorbehoud voldaan te worden. Door in te schrijven gaat de Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met deze eisen.

1. Algemeen

Beschrijving eis	
1.1	Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk aan alle voorwaarden, eisen en bepalingen zoals opgenomen in de Offerteaanvraag, inclusief het Programma van Eisen, de uitwerking van de Gunningscriteria in de Inschrijving, de concept Raamovereenkomsten en de Algemene Inkoopvoorwaarden GGDrU en Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht. Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening volledig voldoet aan deze eisen en handelt te allen tijde conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving en de toepasselijke CAO.
1.2	Opdrachtnemer behandelt alle verkregen informatie betreffende de Opdrachtgever vertrouwelijk.
1.3	Indien de Opdrachtnemer, om welke reden dan ook, niet (langer) in staat is om de opdracht (volledig of gedeeltelijk) conform de overeengekomen eisen en termijnen uit te voeren, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om: <ol style="list-style-type: none">1. (Tijdelijk) een derde partij in te schakelen voor de uitvoering van (delen van) de opdracht;2. Deze maatregel toe te passen totdat de Opdrachtnemer weer aantoonbaar aan zijn verplichtingen voldoet óf totdat een nieuwe aanbestedingsprocedure is afgerond en een nieuwe opdrachtnemer is gecontracteerd.
1.4	Het is voor Opdrachtnemer niet toegestaan om reclame-uitingen over de uitgevoerde dienstverlening te doen op websites, sociale media, dag- en weekbladen of andere media.

2 Communicatie

Omschrijving eis	
2.1	De Opdrachtnemer stelt één vast aanspreekpunt aan met een vervanger. Dit aanspreekpunt is op werkdagen bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur via telefoon en e-mail. De backoffice (klantenservice) is bereikbaar tussen 08:00-17:00 uur.
2.2	Afspraken die zijn vastgelegd in een goedgekeurd gespreksverslag hebben bindende kracht, tenzij deze in strijd zijn met de Raamovereenkomst of wetgeving. De Opdrachtnemer dient een klachtenprocedure te hanteren en medewerkers hierover te informeren.
2.3	De Opdrachtnemer informeert de Aanbestedende Diensten proactief over wijzigingen in wet- en regelgeving binnen 14 dagen na bekendmaking.
2.4	Jaarlijks vindt er een evaluatieoverleg plaats tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarbij zaken zoals samenwerking, kwaliteit van dienstverlening, en innovatie aan bod komen. Het verslag van dit gesprek wordt binnen vijf werkdagen ter goedkeuring aan de Opdrachtgever verstrekt. Daarnaast dient Opdrachtnemer jaarlijks een rapportage aan te leveren met daarin minimaal de volgende informatie; aantal reizen per vervoersmiddel, aantal kaarthouders, gemaakte kosten en eventuele aanvullingen die blijken uit nadere werkafspraken.
2.5	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt de Opdrachtnemer voor een effectieve en kosteloze overdracht van werkzaamheden en informatie naar een nieuwe Opdrachtnemer of Opdrachtgever zelf.

2.6	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever direct op de hoogte van alle ongevallen en veroorzaakte schade.
-----	---

3 Dienstverlening

	Omschrijving eis
3.1	Opdrachtnemer stelt fysieke (OV-)mobiliteitskaarten ter beschikking aan de medewerkers van Opdrachtgever (zie eis 3.10). Deze kaarten dienen te voldoen aan de Reiskostenregeling van Opdrachtgever en bieden toegang tot de volgende vervoersmodaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> • Trein; • Bus; • Tram; • Metro; • Deelauto's • Deelfiets (huur en stalling).
3.2	De Opdrachtgever moet een integrale koppeling bieden met het landelijke netwerk van deelfietsen op NS-stations en een landelijk dekkend netwerk van deelauto's.
3.3	Opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om de bestaande dienstverlening aan te passen of uit te breiden wanneer de Reiskostenregeling verandert.
3.4	De mobiliteitskaart beperkt zich tot een dekking van de 2e klasse bij vervoer middels trein, tenzij de Opdrachtgever specifiek anders aangeeft.
3.5	De kosten dienen volledig achteraf in rekening gebracht te worden. Er dient geen sprake te zijn van een budget (saldo) op de kaart of van borg ten laste van de Opdrachtnemer.
3.6	Medewerkers dienen in staat te zijn om rechtstreeks met de Opdrachtnemer in contact te treden voor eventuele vragen over de kaart. De Opdrachtgever wordt hierbij zoveel mogelijk ontzorgd.
3.7	Opdrachtnemer dient voor de gebruikersondersteuning op werkdagen tenminste tussen 08.00 en 17.00 uur telefonisch en per mail bereikbaar te zijn en inhoudelijk antwoord te geven binnen 2 werkdagen.
3.8	Indien in- of uitcheck gemist wordt, moet kaarthouder dit kunnen herstellen op een efficiënte manier bij de vervoerders zelf of via www.uitcheckgemist.nl of een soortgelijke website. Het maximaal aantal keren dat op deze wijze geld teruggevraagd kan worden is minimaal gelijk aan de maxima die de vervoerders daaraan stellen. Bij technisch falen mag/moet de kaarthouder altijd actie kunnen ondernemen richting vervoerder. Hiervan is een vaste rapportage beschikbaar.
3.9	Het dient mogelijk te zijn voor Opdrachtgever om een kaart te blokkeren, bijvoorbeeld wanneer een medewerker uit dienst treedt.
3.10	Opdrachtgever gaat uit van een fysieke mobiliteitskaart, totdat de vervoerders overgaan op digitale kaarten. Hierover worden nadere werkafspraken gemaakt met de Opdrachtnemer. Inschrijver moet instaat zijn om op termijn digitale kaarten aan te bieden.

3.11	Bij een kwijtgeraakte/beschadigde mobiliteitskaart dient er binnen maximaal 3 werkdagen een nieuwe kaart beschikbaar te zijn voor de medewerker.
3.12	Mobiliteitskaart moet geschikt zijn voor zowel woon-werkverkeer als dienstreizen.
3.13	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid de kaart thuis te bezorgen.
3.14	Opdrachtnemer past, voor zover van toepassing, de bij Opdrachtgever geldende beleidsregels op het gebied van integriteit en nevenwerkzaamheden toe.
3.15	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst levert de Opdrachtnemer een aantoonbare bijdrage aan kostenbeheersing. Dit gebeurt onder andere door efficiënt materiaalgebruik, het combineren van werkzaamheden en het adviseren over duurzame en onderhoudsarme oplossingen. Materialen en transportmiddelen worden uitsluitend gebruikt door opgeleid personeel dat bekend is met de bijbehorende risico's en voorzorgsmaatregelen.

4 Inzet van personeel

	Omschrijving eis
4.1	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor alle medewerkers die direct betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht. Alle betrokken medewerkers zijn verplicht tot strikte geheimhouding over vertrouwelijke informatie.
4.2	Wanneer een medewerker van de Opdrachtnemer op locatie aanwezig is, moet deze voorzien zijn van een geldig identiteitsbewijs, werkpas en representatieve werkkleding.
4.3	Het personeel van Opdrachtnemer is volledig op de hoogte van de toelatingsbeleid en/of huisregels op de locatie en dient aanwijzingen van personeel van Opdrachtgever stipt op te volgen.
4.4	Opdrachtnemer borgt dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift op minimaal B1 niveau beheersen.

5 ICT en informatiebeveiliging

	Omschrijving eis
5.1	Informatiebeveiligingseisen
5.1.1	De Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de SURF Security Baseline: https://sec.surf.nl/security-baseline .
5.1.2	De Opdrachtnemer beschikt over een geldig ISO 27001- of gelijkwaardig certificaat met een toepassingsgebied dat de gehele scope van deze Opdracht dekt. Opdrachtgever heeft recht op inzage in dit certificaat en bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid.
5.1.3	Alle gegevens worden versleuteld getransporteerd.

5.1.4	Identiteitscontrole van gebruikers vindt plaats via federatief beheer.
5.1.5	In- en uitvoer van data wordt genormaliseerd, gevalideerd en ingeperkt.
5.1.6	Toepassingen en systemen beschikken over mogelijkheden voor logging, auditing en monitoring van wijzigingen, gebruikersacties en systeemstoringen.
5.1.7	Pogingen tot ongeautoriseerde toegang tot gegevens zijn traceerbaar voor de Opdrachtgever.
5.1.8	Er is sprake van continue onderhouds- en patchmanagementprocessen.
5.1.9	Voor applicaties is multi-factor authenticatie beschikbaar vanuit onbetrouwbare zones (zoals internet).
5.1.10	Gebruikerssessies worden automatisch beëindigd na vooraf ingestelde inactiviteit of bij afsluiten van de applicatie.
5.1.11	Webportals voldoen aan de ICT-richtlijnen voor webapplicaties van het Nationaal Cyber Security Centrum.
5.2	Privacy & AVG
5.2.1	De Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en andere relevante privacywetgeving.
5.2.2	Er wordt uitsluitend verwerking uitgevoerd voor doeleinden van de Opdrachtgever.
5.2.3	De Opdrachtnemer; <ul style="list-style-type: none"> • Neemt aantoonbaar passende technische en organisatorische maatregelen; • Beschikt over een datalekprocedure; • Stelt gebruikers in staat hun AVG-rechten eenvoudig en bij voorkeur automatisch uit te oefenen; • Maakt gebruik van een systeem voor het gebruiksvriendelijk en veilig verwijderen van persoonsgegevens; • Verwijdert of vernietigt alle gegevens die niet langer noodzakelijk zijn voor dienstverlening of archiefwetgeving — inclusief back-ups en kopieën — op veilige, aantoonbare wijze (NIST 800-88 als richtlijn).
5.2.4	Persoonsgegevens en verwerking vinden uitsluitend plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
5.2.5	Indien van toepassing, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten met GGDRU volgens het standaardmodel. Deze wordt vooraf ondertekend.
5.2.6	De Opdrachtnemer is verplicht, samen met eventuele subverwerkers, deze afspraken na te leven en past zich indien nodig aan wijzigingen in wet- of regelgeving aan.
5.2.7	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op elk gewenst moment penetratie- of securitytesten (te laten) uitvoeren op de systemen of diensten van de Opdrachtnemer.
5.3	Eigendom, Overdracht en Beveiliging
5.3.1	Alle gegevens en middelen die door Opdrachtgever worden aangeleverd (waaronder gegevensdragers en apparatuur) blijven eigendom van de Opdrachtgever, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

5.3.2	Op de eerste werkdag na afloop van de Raamovereenkomst draagt de Opdrachtnemer alle gegevens over aan de Opdrachtgever.
5.3.3	De Opdrachtnemer verwijdert na beëindiging van de Raamovereenkomst alle resterende data op aantoonbaar veilige wijze binnen een afgesproken termijn.
5.3.4	De Opdrachtnemer garandeert dat alle gegevens die met deze opdracht verband houden correct, volledig en veilig worden verwerkt en opgeslagen, en beschermd zijn tegen onbevoegde toegang.
5.3.5	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst werkt de Opdrachtnemer mee aan aanpassingen in beheersmaatregelen indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht.
5.4	Personeel en Geheimhouding
5.4.1	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de uitvoering van deze opdracht zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht.

6 Prijzen en tarieven

	Omschrijving eis
6.1	Opdrachtnemer factureert de diverse componenten zoals aangegeven in het prijzenblad, met inbegrip van de prijzen voor calamiteiten, herstellingen en aanvullende werkzaamheden die buiten de scope van de Raamovereenkomst vallen.
6.2	Indexatie kan plaatsvinden conform de afgesproken voorwaarden in de Raamovereenkomst.
6.3	Indien de prijs- en tariefswijziging meer dan het maximale indexcijfer bedraagt dan heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst te beëindigen per de ingangsdatum van de aangezegde verhoging.

7 Nazorg

	Omschrijving eis
7.1	Bij afloop van de contractperiode zal Opdrachtnemer alle noodzakelijke activiteiten (waaronder eventuele inname van Mobiliteitskaarten) kosteloos verrichten en benodigde (elektronische) data kosteloos overdragen ten behoeve van de implementatie van een eventuele nieuwe Opdrachtnemer.
7.2	Opdrachtnemer beschikt over een exit-strategie, waarin is vastgelegd op welke wijze opdrachtnemer samen met Opdrachtgever zal zorgen voor een continuering van de dienstverlening bij Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen dienstverlener, alsmede op welke wijze de beveiliging van informatie, gegevens, systemen, toegang en het netwerk wordt gewaarborgd. Na afsluiting van de exit transitie zal door opdrachtnemer de gehele infrastructuur worden 'geschoond' (inclusief documentatie en dergelijke). Tijdens de Exit transitie blijft de Opdrachtnemer verantwoordelijk om aan alle uitvoeringseisen te voldoen en het serviceniveau te handhaven. Deze exit transitie geldt voor een periode van 3 maanden.

8 Juridische geschillen

	Omschrijving eis
8.1	Op eventuele geschillen voortvloeiend uit de Raamovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
8.2	De Opdrachtnemer blijft gedurende het geschil gehouden de overeengekomen dienstverlening voort te zetten, tenzij de Opdrachtgever anders beslist.

9 Boetebepaling en aansprakelijkheid

	Omschrijving eis
9.1	Indien door Opdrachtnemer of diens Personeel enige voor hen geldende geheimhoudings- dan wel integriteitsbepalingen wordt geschonden, verbeurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, een direct opeisbare en niet voor verrekening vatbare boete van €10.000,- per afzonderlijke gebeurtenis, met een maximum van €100.000,- per contractjaar. Deze boete laat het recht van Opdrachtgever op aanvullende schadevergoeding onverlet.
9.2	Een door Opdrachtnemer verschuldigde boete kan door Opdrachtgever worden verrekend met enig bedrag dat zij aan Opdrachtnemer verschuldigd is, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.
9.3	Indien één der Partijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de Raamovereenkomst, kan de andere Partij haar schriftelijk in gebreke stellen. De ingebrekestelling bevat een redelijke termijn voor nakoming, welke als fatale termijn geldt. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is de nalatige Partij in verzuim. Ingrekestelling is niet vereist indien nakoming blijvend onmogelijk is of indien de overeengekomen termijn reeds is verstreken zonder verlenging.
9.4	De ingebrekestelling, bedoeld in het vorige lid, is niet vereist indien de termijn waarbinnen de overeengekomen Diensten verricht hadden moeten zijn, voor de afloop daarvan is verlengd. Indien de in het vorige lid bedoelde nakoming ook niet heeft plaatsgevonden voor het eind van de verlengde termijn, is de nalatige Partij vanaf dat moment direct in verzuim.
9.5	Tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid, is aansprakelijkheid voor indirecte schade uitgesloten. Onder indirecte schade wordt onder meer verstaan: gevolgschade, imago schade, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, en schade als gevolg van aanspraken van derden. Voor de toepassing van deze bepaling gelden de volgende definities:

	<ul style="list-style-type: none"> • Opzet: het willens en wetens handelen of nalaten door een Partij of haar personeel, met het doel of de aanvaarding van het risico dat schade wordt veroorzaakt aan de andere Partij. • Grove nalatigheid: een ernstige mate van onzorgvuldigheid die in laakbaarheid aan opzet grenst. Het betreft gedragingen of nalatigheden waarbij een redelijk handelend en bekwaam persoon of organisatie zich bewust had moeten zijn van de onaanvaardbare risico's van schade, maar desondanks heeft nagelaten passende maatregelen te nemen.
9.6	<p>Opdrachtnemer is verplicht zich adequaat te verzekeren tegen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beroeps- /Bedrijfsaansprakelijkheid <p>De minimale dekking dient in overeenstemming te zijn met de in artikel 4 genoemde aansprakelijkheidslimieten. Op verzoek overlegt Opdrachtnemer jaarlijks een kopie van de polis en betalingsbewijs.</p>
9.7	<p>In geval van een tekortkoming is Opdrachtnemer verplicht om op eigen kosten alle noodzakelijke maatregelen te treffen om verdere schade te voorkomen of te beperken, en om de schade zo spoedig mogelijk te herstellen.</p>