

BIJLAGE 4

Programma van Eisen

Ref.: Mobiliteitskaarten

Nummer: Z/26/012918

Uitgave: Hecht | COD HR en Inkoop

Datum: 14 augustus 2026

Inhoud

1	Algemeen	3
2.	Dienstverlening	3
3	ICT en informatiebeveiliging	4
3.1	Informatiebeveiligingseisen	4
3.2	Privacy & AVG.....	4
3.3	Eigendom, Overdracht en Beveiliging.....	5
3.4	Personeel en Geheimhouding	5
4	Communicatie, rapportage en overleg.....	5
5	Boetebepaling en aansprakelijkheid	5
6	Wet- en regelgeving	6
7	Kosten en Facturatie	7
8	Exit	7
9	Indexatie	7

1 Algemeen

- 1.1 Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden en bepalingen van deze aanbestedingsprocedure en alle bijbehorende documenten.
- 1.2 Alle door Inschrijver te ondertekenen documenten en verklaringen moeten voorzien zijn van authentieke handtekeningen van een bevoegd vertegenwoordiger van de opdrachtnemer. De rechtsgeldigheid van de ondertekening moet blijken uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel, een rechtsgeldige volmacht of inschrijving beroeps- of handelsregister in het land van vestiging of bij ontbreken daarvan een ander bewijsstuk als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet 2012.
- 1.3 Alle aangeboden documentatie is in de Nederlandse taal.
- 1.4 Aan de inschrijving zijn voor Hecht geen kosten verbonden. In de precontractuele fase draagt inschrijver de eigen kosten. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van Hecht en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- 1.5 Hecht behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijver heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele schaden zijn voor eigen risico.
- 1.6 Inschrijver gaat ermee akkoord dat Hecht zich het recht voorbehoudt, in het geval u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, na de voorlopige gunning alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Komen deze bewijsstukken niet overeen met wat u in de verklaringen verklaart, dan sluit Hecht uw onderneming uit van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- 1.7 Hecht gaat ervan uit dat de persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt bevoegd is om uw onderneming daadwerkelijk te vertegenwoordigen.
- 1.8 Inschrijver geeft geen enkele informatie, die voor deze opdracht is ontvangen, aan derden. Met uitzondering van in te schakelen partners, onderaannemers en/of hulppersonen voor deze aanbesteding. In een dergelijk geval blijft inschrijver verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/of hulppersonen.
- 1.9 De inschrijving is een onherroepelijk aanbod, dat minimaal 90 dagen, na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden, geldig blijft.
- 1.10 Inschrijver gaat er mee akkoord dat de geldigheid van de inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengt tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- 1.11 Alle gegevens die worden aangeleverd zijn naar waarheid ingevuld en geldigheid ervan wordt gegarandeerd. Hecht behoudt zich het recht voor op schadevergoeding in geval het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige informatie en wanneer de aanbidding niet kan worden nageleefd.

2. Dienstverlening

- 2.1 Opdrachtnemer stelt fysieke (OV-)mobiliteitskaarten ter beschikking aan de medewerkers van Opdrachtgever. Deze kaarten dienen te voldoen aan de Reiskostenregeling van Opdrachtgever en bieden toegang tot de volgende vervoersmodaliteiten:
 - Trein;
 - Bus;
 - Tram;
 - Metro;
 - Deelauto's;
 - Deelfiets.
- 2.2 De opdrachtnemer dient een integrale koppeling te bieden met het landelijke netwerk van deelfietsen op NS-stations en een landelijk dekkend netwerk van deelauto's.
- 2.3 Opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om de bestaande dienstverlening aan te passen of uit te breiden wanneer de Reiskostenregeling verandert.
- 2.4 De mobiliteitskaart beperkt zich tot een dekking van de 2e klasse bij vervoer middels trein, tenzij de AD specifiek anders aangeeft.

- 2.5 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.
- 2.6 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.
- 2.7 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.
- 2.8 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.
- 2.9 Het dient mogelijk te zijn voor Opdrachtgever om een kaart te blokkeren, bijvoorbeeld wanneer een medewerker uit dienst treedt.
- 2.10 Opdrachtgever gaat uit van een fysieke mobiliteitskaart, totdat de vervoerders overgaan op digitale kaarten. Hierover worden nadere werkafspraken gemaakt met de Opdrachtnemer.
- 2.11 Bij een kwijtgeraakte/beschadigde mobiliteitskaart dient er binnen maximaal 3 werkdagen een nieuwe kaart beschikbaar te zijn voor de medewerker.
- 2.12 Mobiliteitskaart moet geschikt zijn voor zowel woon-werkverkeer als dienstreizen.

3 ICT en informatiebeveiliging

3.1 Informatiebeveiligingseisen

- 3.1.1 De Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de SURF Security Baseline: <https://sec.surf.nl/security-baseline>.
- 3.1.2 De Opdrachtnemer beschikt over een geldige ISO 27001- en ISO 9001-of gelijkwaardige certificaten met een toepassingsgebied dat de gehele scope van deze opdracht dekt. Hecht heeft recht op inzage in dit certificaat en bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid.
- 3.1.3 Alle gegevens worden versleuteld getransporteerd.
- 3.1.4 Identiteitscontrole van gebruikers vindt plaats via federatief beheer.
- 3.1.5 In- en uitvoer van data wordt genormaliseerd, gevalideerd en ingeperkt.
- 3.1.6 Toepassingen en systemen beschikken over mogelijkheden voor logging, auditing en monitoring van wijzigingen, gebruikersacties en systeemstoringen.
- 3.1.7 Pogingen tot ongeautoriseerde toegang tot gegevens zijn traceerbaar voor de opdrachtgever.
- 3.1.8 Er is sprake van continue onderhouds- en patchmanagementprocessen.
- 3.1.9 Voor applicaties is multi-factor authenticatie beschikbaar vanuit onbetrouwbare zones (zoals internet).
- 3.1.10 Gebruikerssessies worden automatisch beëindigd na vooraf ingestelde inactiviteit of bij afsluiten van de applicatie.
- 3.1.11 Webportalen voldoen aan de ICT-richtlijnen voor webapplicaties van het Nationaal Cyber Security Centrum.

3.2 Privacy & AVG

- 3.2.1 De Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en andere relevante privacywetgeving.
- 3.2.2 Er wordt uitsluitend verwerking uitgevoerd voor doeleinden van de opdrachtgever.
- 3.2.3 De Opdrachtnemer;
 - 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).
- 3.2.4 Persoonsgegevens en verwerking vinden uitsluitend plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

- 3.2.5 Indien van toepassing, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten met Hecht volgens het standaardmodel. Deze wordt vooraf ondertekend.
- 3.2.6 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.
- 3.2.7 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.

3.3 Eigendom, Overdracht en Beveiliging

- 3.3.1 Alle gegevens en middelen die door opdrachtgever worden aangeleverd (waaronder gegevensdragers en apparatuur) blijven eigendom van de opdrachtgever, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- 3.3.2 Op de eerste werkdag na afloop van de Overeenkomst draagt de Opdrachtnemer alle gegevens over aan de opdrachtgever.
- 3.3.3 De Opdrachtnemer verwijdert na beëindiging van de Overeenkomst alle resterende data op aantoonbaar veilige wijze binnen een afgesproken termijn.
- 3.3.4 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.
- 3.3.5 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst werkt de Opdrachtnemer mee aan aanpassingen in beheersmaatregelen indien opdrachtgever dit noodzakelijk acht.

3.4 Personeel en Geheimhouding

- 3.4.1 Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de uitvoering van deze opdracht zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht.

4 Communicatie, rapportage en overleg

- 4.1 De voorlopig gegunde partij geeft de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervangers op. Deze personen zijn in dienst van de organisatie, zij beschikken over ruim voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante (zo nodig leidinggevende) werkervaring. Opdrachtnemer zet 1 contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst en zorgt voor een geschikte vervanger, die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding enzovoort de taken 1-op-1 overneemt.
- 4.2 De centrale contactpersoon 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.
- 4.3 De centrale contactpersoon van opdrachtnemer voert 1 keer per jaar een evaluatiegesprek uit met Hecht. In ieder geval vindt er een evaluatiegesprek plaats 6 maanden voor de einddatum van de overeenkomst. Leverancier zal zorgdragen voor het tijdig bijeenroepen van het overleg als ook voor de schriftelijke vastlegging van hetgeen daar is besproken.
- 4.4 Opdrachtnemer rapporteert 4 maal per jaar over de volgende onderwerpen:
 - Beschikbaarheidspercentages
 - Incidentoverzicht
 - Beveiligingsincidenten
- 4.5 De Opdrachtnemer informeert Hecht proactief over wijzigingen in wet- en regelgeving binnen 14 dagen na bekendmaking.
- 4.6 Bij beëindiging van de Overeenkomst zorgt de Opdrachtnemer voor een effectieve en kosteloze overdracht van werkzaamheden en informatie naar een nieuwe Opdrachtnemer of opdrachtgever zelf.

5 Boetebepaling en aansprakelijkheid

- 5.1 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.

- 5.2 Indien één der Partijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, 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. Ingebrekestelling is niet vereist indien nakoming blijvend onmogelijk is of indien de overeengekomen termijn reeds is verstreken zonder verlenging.
- 5.3 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.
- 5.4 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:
- 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.
- 5.5 Opdrachtnemer is verplicht zich adequaat te verzekeren tegen:
- Beroeps- /Bedrijfsaansprakelijkheid
 - Aansprakelijkheid voor datalekken en cyberincidenten
- 5.6 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.

6 Wet- en regelgeving

- 6.1 Voorwaarden van Opdrachtnemer of derden zijn niet van toepassing, tenzij Hecht deze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard. Dit geldt ook voor aanvullende Leveringen en/of Diensten. Eigen voorwaarden die door Opdrachtnemer worden gehanteerd, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 6.2 Opdrachtnemer realiseert zich, dat Hecht ook als overheid optreedt. Opdrachtnemer aanvaardt deze bijzondere positie van Hecht als overheid. Hecht behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
- 6.3 Het aanbod wordt onderhouden en geactualiseerd en voldoet altijd aan de heersende wet- en regelgeving.
- 6.4 Hecht werkt met privacygevoelige informatie en als leverancier van Hecht moet opdrachtnemer daardoor ook de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) naleven. Deze informatie is voor derden op geen enkele wijze toegankelijk zonder voorafgaand expliciet verleende toestemming van Hecht.
- 6.5 Opdrachtnemer gedraagt zich conform de definitie 'verwerker', zoals omschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 6.6 Opdrachtnemer verklaart akkoord te zijn met de inhoud van de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 8) en zal deze na gezamenlijke invulling en vaststelling ondertekenen, voor zover en zodra sprake is van een verwerking van persoonsgegevens namens Hecht.
- 6.7 Op eventuele geschillen voortvloeiend uit de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 6.8 De Opdrachtnemer blijft gedurende het geschil gehouden de overeengekomen dienstverlening voort te zetten, tenzij de Opdrachtgever anders beslist.

7 Kosten en Facturatie

- 7.1 Facturering geschiedt conform de opgenomen voorwaarden in de Overeenkomst.
- 7.2 De kostenopbouw vindt plaats conform het in Bijlage 2 - Prijzenformulier beschreven schema.
- 7.3 De gegeven prijzen in bijlage 2 – prijzenformulier zijn vermeld in euro's, exclusief btw
- 7.4 In de Vergoeding dienen alle kosten te zijn verdisconteerd. Prijzen, tarieven en kosten die niet in de Inschrijving voorkomen, kunnen niet in rekening worden gebracht.
- 7.5 Alle eisen en de door opdrachtnemer gegeven antwoorden en/of beschreven oplossingen, bij de Kwaliteitsvragen, of elders, dienen in de Vergoeding te zijn inbegrepen.
- 7.6 Indien additionele wensen van Opdrachtgever leiden tot meerwerk, kunnen hiervoor alleen kosten in rekening worden gebracht wanneer Opdrachtgever schriftelijk opdracht heeft verstrekt voor het uitvoeren daarvan. Verleende prestaties waaraan geen schriftelijke opdracht ten grondslag ligt worden geacht om niet te zijn verleend.

8 Exit

- 8.1 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.
- 8.2 Opdrachtnemer beschikt over een **exitstrategie**, 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.

9 Indexatie

- 9.1 Indexatie kan plaatsvinden conform de afgesproken voorwaarden in de Overeenkomst.
- 9.2 Voorstellen tot prijsindexering kunnen jaarlijks aan Opdrachtgever voorgelegd worden. Prijswijzigingen kunnen alleen doorgevoerd worden na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.
- 9.3 Eenmaal per jaar, voor het eerst per 1 januari 2028, kunnen de vaste tarieven voor dienstverlening worden geïndexeerd. De in het Prijzenformulier aangeboden kortingspercentages voor de verschillende categorieën reisbewegingen worden niet geïndexeerd en blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst ongewijzigd van toepassing. Als indexeringsbasis voor de vaste dienstverleningstarieven geldt de CBS Dienstenprijsindex (DPI), tabel 85817NED, 'Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100', voor de hoofdreeks Dienstenprijsindex (DPI) / totale commerciële dienstverlening. De jaarlijkse aanpassing wordt gebaseerd op de door CBS gepubliceerde jaarmutatie van het voorafgaande kalenderjaar.