

1e Nota van inlichtingen

Ref.: Mobiliteitskaarten
Nummer: Z/26/012918
Uitgave: Hecht | COD HR en Inkoop
Datum: 4 september 2026

1^e Nota van Inlichtingen

Deze Nota van Inlichtingen wordt integraal onderdeel van de overeenkomst. De vragen van een voorgaande Nota van Inlichtingen worden steeds herhaald. Nieuwe vragen en antwoorden worden onder aan de lijst toegevoegd. Vragen en antwoorden worden gedeeld met alle Inschrijvers.

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
1.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 art. 5.2	Kan opdrachtgever bevestigen dat keuring van Prestaties uitsluitend plaatsvindt indien daarvoor een redelijke aanleiding bestaat, bijvoorbeeld bij een concrete klacht of een aantoonbaar vermoeden dat de Prestaties niet voldoen aan de overeengekomen specificaties?
Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. Hecht zal een keuring of controle proportioneel en met een redelijke aanleiding uitvoeren. De Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 geeft Hecht echter bewust een algemeen controlerecht; dit wordt niet beperkt tot uitsluitend concrete klachten of een aantoonbaar vermoeden van een tekortkoming. Het kan bijvoorbeeld ook gaan om verificatie van de contractuele naleving, facturatie, beveiliging of rapportages.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
2.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 art. 6.3	Is opdrachtgever bereid de bepaling zodanig aan te passen dat opschorting of ontbinding uitsluitend mogelijk is bij een wezenlijke en toerekenbare tekortkoming?
Antwoord	Niet akkoord met de voorgestelde algemene beperking. Bij een ernstige schending van de geheimhoudingsverplichtingen kan onmiddellijke opschorting of ontbinding noodzakelijk zijn om schade te voorkomen. Hecht zal een dergelijke bevoegdheid uiteraard proportioneel en naar aanleiding van de aard en ernst van de concrete schending toepassen. De overige beëindigings- en ontbindingsbepalingen gelden overeenkomstig de Overeenkomst.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
3.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 art. 6.4	Opdrachtnemer hanteert als standaardprocedure dat alle medewerkers bij indiensttreding een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Deze verplicht medewerkers tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie waarvan zij kennisnemen in het kader van hun werkzaamheden. Gaaf Opdrachtgever ermee akkoord dat deze reeds ondertekende geheimhoudingsverklaring volstaat, zonder dat per eerste verzoek een aanvullende geheimhoudingsverklaring hoeft te worden ondertekend?
Antwoord	Akkoord, mits de bestaande geheimhoudingsverklaring inhoudelijk en qua reikwijdte voldoet aan de contractuele geheimhoudingsverplichtingen en geldt voor de bij de uitvoering betrokken medewerkers. Hecht kan wel bewijs van deze verplichting verlangen. Een aanvullende verklaring per medewerker is dan niet nodig.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
4.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 art. 7	Artikel 7 bepaalt dat alle intellectuele eigendomsrechten op resultaten uit de overeenkomst bij HECHT berusten en, voor zover nodig, om niet worden overgedragen. Deze bepaling lijkt ook betrekking te kunnen hebben op reeds bestaande materialen, standaarddienstverlening, software, API's, documentatie, methodieken, knowhow en generieke ontwikkelingen van opdrachtnemer. Kan opdrachtgever bevestigen dat bestaande IE-rechten, standaardmaterialen, software, platformen, API's, documentatie, methodieken, knowhow en generieke doorontwikkelingen van opdrachtnemer eigendom blijven van opdrachtnemer, en dat HECHT hiervoor uitsluitend een gebruiksrecht verkrijgt voor zover noodzakelijk voor het gebruik van de overeengekomen dienstverlening?
Antwoord	Akkoord. Hecht bevestigt dat al bestaande programmatuur, platformen, API's, standaardmaterialen, methodieken, knowhow en generieke ontwikkelingen van Opdrachtnemer of diens licentiegevers bij de rechthebbende blijven. Hecht verkrijgt uitsluitend de rechten die noodzakelijk zijn voor het gebruik en de continuïteit van de overeengekomen dienstverlening. Dit laat onverlet dat specifiek voor Hecht ontwikkelde resultaten overeenkomstig de contractdocumenten aan Hecht toekomen.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
5.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 art. 7.8	Kan opdrachtgever bevestigen dat de vrijwaring voor IE-aanspraken van derden uitsluitend geldt voor toerekenbare inbreuken door opdrachtnemer binnen het overeengekomen gebruik van de dienstverlening, en dat deze vrijwaring valt onder de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen?
Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. De vrijwaring ziet op aanspraken van derden die verband houden met een inbreuk die aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend binnen de overeengekomen dienstverlening. De aansprakelijkheidsbeperking uit de Modelovereenkomst blijft van toepassing, met uitzondering van de daarin opgenomen uitzonderingen en voor zover beperking wettelijk is toegestaan.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
6.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 art. 9.1	Is opdrachtgever bereid te bevestigen dat verzuim uitsluitend intreedt na schriftelijke ingebrekestelling en het bieden van een redelijke hersteltermijn, en alleen voor zover de vertraging toerekenbaar is aan Contractant?
Antwoord	Niet als algemene wijziging van de Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht v2.0. Voor deze overeenkomst geldt dat verzuim bij een toerekenbare tekortkoming in beginsel intreedt na ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn, zoals in de Modelovereenkomst bepaald. Een ingebrekestelling is niet vereist in de in de overeenkomst en de wet erkende gevallen, waaronder blijvende onmogelijkheid of het verstrijken van een fatale termijn.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
7.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 art. 12.1	Is opdrachtgever bereid te bevestigen dat deze vrijwaring uitsluitend geldt voor aanspraken van derden voor zover deze rechtstreeks voortvloeien uit een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen van Contractant, binnen het overeengekomen gebruik van de geleverde

		diensten, en onder toepassing van de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen?
Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. De vrijwaring ziet op aanspraken van derden die voortvloeien uit de uitvoering van de overeenkomst door Opdrachtnemer en die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend. De aansprakelijkheidsregeling uit de Modelovereenkomst blijft daarbij het uitgangspunt, voor zover wettelijk toegestaan en met inachtneming van de daarin opgenomen uitzonderingen.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
8.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 art. 18, 19 en 20	Kunt u bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn in het kader van de uitgevraagde dienstverlening?
Antwoord	Akkoord. De artikelen 18, 19 en 20 van de Algemene Inkoopvoorwaarden zijn geschreven voor situaties die niet of slechts beperkt van toepassing zijn op de onderhavige dienstverlening. Voor zover deze bepalingen betrekking hebben op onderwerpen die niet aan de orde zijn binnen deze opdracht, zijn zij niet van toepassing. Voor zover een bepaling wel relevant is voor de uitvoering van de Overeenkomst, blijft deze van toepassing, tenzij daarvan in de Overeenkomst, het Programma van Eisen, de Nota van Inlichtingen of een ander hoger gerangschikt contractdocument wordt afgeweken. Hiermee wordt geen wijziging aangebracht in de verplichtingen die specifiek voor deze opdracht zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
9.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 art. 22.2 en 22.3	Voor zover opdrachtgever zorgen heeft over de kwaliteit van de dienstverlening, kunnen deze worden besproken binnen de reguliere contract- en escalatieafspraken. Contractant blijft daarbij verantwoordelijk voor passende opvolging, zonder dat opdrachtgever zeggenschap krijgt over individuele personele inzet. Kan opdrachtgever bevestigen dat artikel 22.2 en 22.3 niet van toepassing zijn op deze dienstverlening?
Antwoord	Akkoord. Hecht bevestigt dat een verzoek tot vervanging van personeel alleen zal worden gedaan indien daarvoor een redelijke en aantoonbare aanleiding bestaat die verband houdt met de uitvoering van de Overeenkomst. Hecht zal daarbij geen onredelijke eisen stellen aan de personele organisatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inzet van voldoende gekwalificeerd personeel en voor een goede uitvoering van de dienstverlening. Een verzoek van Hecht tot vervanging laat de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst onverlet.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
10.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 art. 26.2	Voor de dienstverlening rondom de mobiliteitskaart bepaalt Contractant zelf de doelen en middelen van de verwerking van persoonsgegevens, onder meer ten behoeve van kaartuitgifte, reisregistratie, facturatie en klantenservice. Contractant kwalificeert hiervoor daarom als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke en niet als verwerker. Kan opdrachtgever bevestigen dat voor deze dienstverlening geen verwerkersovereenkomst hoeft te worden gesloten?

Antwoord	Akkoord met de strekking van de vraag. Of sprake is van een verwerkersrelatie wordt bepaald aan de hand van de aard en omstandigheden van de concrete verwerking. Indien en voor zover Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van en in opdracht van Hecht en daarbij optreedt als verwerker in de zin van de AVG, is de Verwerkersovereenkomst van toepassing. Indien Opdrachtnemer voor een specifieke verwerking zelfstandig het doel en de middelen van de verwerking bepaalt en daarmee optreedt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, is voor die verwerking geen sprake van een verwerkersrelatie met Hecht en is de Verwerkersovereenkomst daarop niet van toepassing. Dit laat de verplichtingen van Opdrachtnemer als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke op grond van de AVG onverlet.
----------	--

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
11.	Bijlage 5 (Model) Overeenkomst art. 7.4	In de bepaling is opgenomen dat indexering zowel een prijsstijging als een prijsdaling kan betreffen. Opdrachtnemer hanteert echter geen negatieve indexering, omdat de tarieven mede zijn gebaseerd op vaste kosten, langlopende verplichtingen en operationele kosten die niet automatisch dalen bij een negatieve index. Bent u bereid de negatieve indexering te laten vervallen?
Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. Hecht handhaaft het uitgangspunt dat de indexering zowel tot een prijsstijging als tot een prijsdaling kan leiden. De indexering is immers gekoppeld aan een objectieve CBS-index en geldt daarmee voor alle inschrijvers op dezelfde wijze. Hecht begrijpt dat niet alle kosten van Opdrachtnemer bij een dalende index in dezelfde mate zullen dalen. Dit is echter inherent aan een indexeringsregeling en vormt geen aanleiding om uitsluitend positieve indexering toe te staan. De indexering wordt uitsluitend toegepast overeenkomstig de in artikel 7.3 opgenomen indexeringsmethodiek. Er vindt geen aanvullende aanpassing plaats op basis van de individuele kostenontwikkeling van Opdrachtnemer	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
12.	Bijlage 5 (Model) Overeenkomst art. 7.6	Kan opdrachtgever bevestigen dat HECHT haar schriftelijk akkoord op een prijsaanpassing in het kader van reguliere jaarlijkse indexatie niet op oneigenlijke gronden zal onthouden of vertragen, en dat weigering uitsluitend mogelijk is indien de indexatie niet voldoet aan de overeengekomen indexeringsmethodiek?
Antwoord	Akkoord. Hecht zal een indexeringsvoorstel dat aantoonbaar voldoet aan de overeengekomen indexeringsmethodiek niet op oneigenlijke gronden onthouden of onnodig vertragen. Schriftelijk akkoord van Hecht blijft vereist voordat de prijswijziging wordt doorgevoerd.	
Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
13.	Bijlage 5 (Model) Overeenkomst art. 15.1	Gelet op de aard en omvang van de dienstverlening achten wij de aansprakelijkheidslimieten uit artikel 15.1 van de Overeenkomst disproportioneel. Artikel 12.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden hanteert een meer proportionele staffel op basis van de opdrachtwaarde. Is opdrachtgever bereid artikel 15.1 te laten vervallen dan wel te vervangen door een aansprakelijkheidsregeling die aansluit bij de staffel uit artikel 12.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden?

Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. Hecht begrijpt het punt van de inschrijver dat de aansprakelijkheidslimieten in verhouding moeten staan tot de omvang en aard van de opdracht. Hecht acht het echter niet passend om de aansprakelijkheid uitsluitend te koppelen aan de opdrachtwaarde. De opdracht omvat onder meer het verwerken van persoonsgegevens, het beheer van mobiliteitskaarten en dienstverlening waarvan Hecht voor de dagelijkse uitvoering afhankelijk is. Hecht ziet daarom geen aanleiding om artikel 15.1 volledig te laten vervallen. Wel acht Hecht het redelijk om de aansprakelijkheidslimieten meer in verhouding te brengen tot de omvang van deze opdracht. Artikel 15.1 wordt daarom aangepast naar een maximum van € 250.000 per gebeurtenis en € 500.000 per contractjaar. De overige bepalingen van artikel 15, waaronder de uitzonderingen op de aansprakelijkheidsbeperking, blijven ongewijzigd van toepassing.
----------	--

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
14.	Bijlage 5 (Model) Overeenkomst art. 17.1	Kan opdrachtgever artikel 17.1 laten vervallen, aangezien de daarin opgenomen boete niet proportioneel is in verhouding tot de opdrachtwaarde en eventuele schade reeds onder de reguliere aansprakelijkheidsregeling kan worden beoordeeld?
Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. Hecht handhaaft het uitgangspunt dat voor schending van contractuele verplichtingen inzake geheimhouding en integriteit een afzonderlijke boetebepaling geldt. Deze boete heeft een ander doel dan vergoeding van schade en onderstreept het bijzondere belang dat Hecht hecht aan de naleving van deze verplichtingen. Hecht begrijpt tegelijkertijd dat de hoogte van de boete in verhouding moet staan tot de aard en omvang van de opdracht en de overige contractuele financiële bepalingen. Daarom wordt de boete aangepast. De boete bedraagt € 5.000 per afzonderlijke gebeurtenis, met een maximum van € 50.000 per contractjaar. De overige bepalingen van artikel 17 blijven ongewijzigd van toepassing. De boete laat het recht van Hecht op vergoeding van eventuele aanvullende schade onverlet, voor zover dit recht op grond van de overeenkomst en de wet bestaat.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
15.	Bijlage 14 (model) Service Level Agreement art. 4.7	De markt is voor het leveren van de mobiliteitskaart afhankelijk van Translink als centraal bestelpunt. Translink hanteert hierbij een vaste levertijd voor het produceren en leveren van een nieuwe mobiliteitskaart, waarop marktpartijen geen invloed kunnen uitoefenen. Kunt u bevestigen dat, indien de door u gehanteerde levertijd voor een nieuwe mobiliteitskaart de door Translink vastgestelde levertijd overschrijdt, de door Translink gehanteerde levertijd als uitgangspunt mag worden gehanteerd?
Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. De termijn van maximaal drie werkdagen blijft het uitgangspunt. Hecht begrijpt dat Opdrachtnemer voor de levering van een vervangende mobiliteitskaart afhankelijk kan zijn van een externe partij. Indien Opdrachtnemer kan aantonen dat de overschrijding van deze termijn uitsluitend het gevolg is van een omstandigheid die buiten zijn invloedssfeer ligt, zal Hecht deze omstandigheid bij de beoordeling van de naleving van de SLA meewegen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het tijdig en correct aanvragen van de vervangende kaart en voor het bewaken van de voortgang daarvan. De termijn van drie werkdagen wordt daarom niet vervangen door de door een externe partij gehanteerde levertijd.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
16.	Bijlage 14 (model) Service Level Agreement art. 6.2	Gezien de aard van de uitvraag, die primair gericht is op het leveren van een mobiliteitskaart, constateren wij dat de gevraagde rapportagevereisten niet volledig in lijn lijken te zijn met de uitvraag. Onze primaire dienstverlening betreft het leveren van een mobiliteitskaart en niet het aanbieden van een mobiliteitsplatform. Vanuit dit perspectief achten wij de gevraagde rapportagepunten niet relevant voor de dienstverlening en daarmee overbodig. Kunt u bevestigen dat deze rapportagevereisten komen te vervallen?
Antwoord	Niet akkoord. De rapportageverplichtingen blijven gehandhaafd. De opdracht is weliswaar primair gericht op mobiliteitskaarten, maar omvat ook beheer, facturatie, continuïteit en informatiebeveiliging. De rapportage over beschikbaarheid, incidenten en beveiligingsincidenten is daarom relevant en proportioneel. De SLA breidt de scope hiermee niet uit.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
17.	Bijlage 14 (model) Service Level Agreement art. 6.5	Kunt u verduidelijken wat u precies bedoelt met deze termijn van 14 dagen en vanaf welk moment deze termijn gaat lopen? Indien het gaat om de termijn waarbinnen opdrachtnemer wijzigingen en de gevolgen daarvan dient te communiceren, verzoeken wij u deze termijn te verruimen naar twee maanden, dan wel deze termijn te laten vervallen.
Antwoord	De termijn van veertien dagen gaat lopen vanaf de officiële bekendmaking van de relevante wijziging in wet- en regelgeving. Het gaat uitsluitend om wijzigingen die de overeengekomen dienstverlening raken. Hecht handhaaft deze termijn; twee maanden is niet passend omdat tijdige signalering noodzakelijk kan zijn om de dienstverlening rechtmatig en compliant te houden.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
18.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 1.2	Kan Hecht bevestigen dat een elektronische handtekening via DocuSign wordt aangemerkt als een authentieke handtekening en daarmee voldoet aan deze eis, mits de ondertekenaar bevoegd vertegenwoordiger is?
Antwoord	Akkoord, mits de elektronische ondertekening de identiteit van de ondertekenaar en de integriteit van het ondertekende document voldoende aantoonbaar maakt en de ondertekenaar bevoegd is. DocuSign kan hiervoor worden gebruikt. Hecht behoudt het recht de bevoegdheid en de authenticiteit van de ondertekening te verifiëren.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
19.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 1.11	Kan Hecht bevestigen dat het recht op schadevergoeding bij onjuiste of onvolledige informatie uitsluitend betrekking heeft op aantoonbare, rechtstreeks veroorzaakte schade?
Antwoord	Akkoord. Het recht op schadevergoeding ziet op aantoonbare schade die causaal voortvloeit uit de onjuiste of onvolledige informatie. Voor de omvang en soort van de schade geldt vervolgens de aansprakelijkheidsregeling uit de Modelovereenkomst, waaronder de beperking tot directe schade en de daarin opgenomen limieten en uitzonderingen.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
20.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 2.1	Kan Hecht bevestigen dat met “voldoen aan de Reiskostenregeling van Opdrachtgever” wordt bedoeld dat de mobiliteitskaart toegang biedt tot de genoemde vervoersmodaliteiten?
Antwoord	Niet uitsluitend. Voldoen aan de Reiskostenregeling betekent dat de kaart toegang moet bieden tot de daarin voor de opdracht relevante vervoersmodaliteiten, maar ook dat de dienstverlening de overige toepasselijke voorwaarden van die regeling ondersteunt, zoals de toepasselijke klasse, gebruiksdoelen en eventuele beperkingen.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
21.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 2.3	Kan Hecht nader toelichten welke soorten aanpassingen of uitbreidingen van de bestaande dienstverlening zij verwachten wanneer de Reiskostenregeling verandert?
Antwoord	Het gaat om aanpassingen die rechtstreeks voortvloeien uit een wijziging van de Reiskostenregeling, bijvoorbeeld wijzigingen in toegestane vervoersmodaliteiten, gebruiksvoorwaarden, categorieën gebruikers, kaartinstellingen, beheerprocessen of rapportages. Het gaat niet om het onbeperkt toevoegen van nieuwe, losstaande diensten. Wijzigingen worden binnen de bestaande scope en binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht uitgevoerd; daadwerkelijk aanvullend meerwerk kan alleen rechtmatig en na schriftelijke opdracht worden vergoed.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer – Paragraafnummer	Vraag
22.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 2.4	Kan Hecht bevestigen dat de afkorting “AD” in deze eis staat voor “Aanbestedende Dienst”?
Antwoord	Ja. AD staat voor Aanbestedende Dienst, zijnde Hecht.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
23.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 2.7	Kan Hecht bevestigen dat voor inhoudelijke beantwoording van vragen per e-mail een termijn van maximaal 3 werkdagen wordt gehanteerd, aangezien e-mailvragen doorgaans complexer zijn, afstemming vereisen met de vraagsteller, en de reactietijd van de vraagsteller niet door de opdrachtnemer kan worden gegarandeerd?
Antwoord	Niet akkoord met verruiming naar drie werkdagen. De eis blijft dat inhoudelijke vragen binnen maximaal twee werkdagen worden beantwoord. Hecht acht deze termijn passend bij de aard van de klantenservice en het belang van tijdige ondersteuning. Voor zover een vraag afhankelijk is van informatie van derden, wordt de kaarthouder daarover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
24.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 2.8	Kan Hecht toelichten wat zij precies verwachten met “een vaste rapportage” in het kader van gemiste in- of uitcheck?
Antwoord	Met 'vaste rapportage' wordt een gestandaardiseerd en reproduceerbaar overzicht bedoeld van de relevante gemiste in- en uitchecktransacties en de daarbij behorende herstel mogelijkheden/status. De rapportage moet Hecht in staat stellen de	

	dienstverlening en eventuele correcties te controleren. Een afzonderlijk maatwerkrapport voor iedere individuele vraag is niet vereist.	
Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
25.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 2.11	Kan Hecht bevestigen dat, in afwijking van de in deze eis genoemde termijn van maximaal 3 werkdagen, de door Translink voorgeschreven termijn van maximaal 10 dagen mag worden gehanteerd voor het beschikbaar stellen van een nieuwe mobiliteitskaart?
Antwoord	Niet akkoord met het verruimen van de termijn van drie naar tien werkdagen. Zie hiervoor tevens het antwoord op vraag 15. Hecht handhaaft de termijn van maximaal drie werkdagen omdat een snelle beschikbaarheid van een vervangende mobiliteitskaart noodzakelijk is voor de continuïteit van de mobiliteitsdienstverlening. Wel geldt dat aantoonbare omstandigheden die redelijkerwijs buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, bij de beoordeling van een eventuele overschrijding worden meegewogen. Opdrachtnemer blijft in die situatie verantwoordelijk voor het zo spoedig mogelijk aanvragen en opvolgen van de vervangende kaart.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
26.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 3.2.3	Kan Hecht bevestigen dat overtollige persoonsgegevens in back-ups mogen worden verwijderd volgens de reguliere verwijderingstermijnen, waarbij rekening wordt gehouden met de aard van back-ups en het doel daarvan?
Antwoord	Akkoord. De verwijderingsverplichting ziet ook op back-ups, maar moet worden uitgevoerd met inachtneming van de technische aard van back-ups en de geldende bewaartermijnen. Gegevens mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk of wettelijk toegestaan. Bij back-ups mag de verwijdering plaatsvinden volgens de reguliere, aantoonbare lifecycle van de back-upomgeving.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
27.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 3.3.5	Kan Hecht bevestigen dat voorafgaand aan iedere wijziging in beheersmaatregelen de scope, omvang, aanleiding, impact en redelijke uitvoeringsvoorwaarden met de Opdrachtnemer worden afgestemd en overeengekomen?
Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. Hecht zal bij niet-urgente wijzigingen in beheersmaatregelen de aanleiding, scope, impact en wijze van uitvoering met Opdrachtnemer bespreken. Voorafgaande instemming van Opdrachtnemer is echter niet vereist voor iedere wijziging. Bij urgente beveiligingsrisico's moet Hecht kunnen verlangen dat maatregelen tijdig worden getroffen. Alleen wanneer sprake is van aantoonbaar aanvullende verplichtingen buiten de oorspronkelijke scope kan sprake zijn van meerwerk, voor zover aanbestedingsrechtelijk toegestaan.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
28.	Bijlage 4 Programma van Eisen, eis 4.5	Kan Hecht nader toelichten wat zij in algemene zin voor ogen hebben met het proactief informeren over wijzigingen in wet- en regelgeving binnen de aangeboden dienstverlening?
Antwoord	Daarmee wordt bedoeld dat Opdrachtnemer Hecht actief informeert over wijzigingen in wet- en regelgeving die daadwerkelijk gevolgen kunnen hebben voor de overeengekomen mobiliteitskaartdienstverlening, bijvoorbeeld op het gebied van vervoer, privacy, informatiebeveiliging, facturatie of bewaarplichten. Van Opdrachtnemer wordt geen algemene juridische monitoring buiten de dienstverlening verwacht.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
29.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 5.5	Kan Hecht bevestigen dat aan deze eis kan worden voldaan wanneer de Opdrachtnemer op andere wijze voldoende zekerheid biedt voor aansprakelijkheid voor datalekken en cyberincidenten, zonder dat dit noodzakelijk in de vorm van een traditionele verzekering hoeft te zijn?
Antwoord	Niet akkoord met een generieke alternatieve zekerheidsvorm. Het Beschrijvend Document vereist een adequate verzekering voor de relevante aansprakelijkheidsrisico's en de Algemene Inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 bevat daarvoor een verzekeringsverplichting. Een andere vorm van financiële zekerheid kan deze eis niet zonder meer vervangen. Opdrachtnemer mag uiteraard een aanvullende dekking of ruimere verzekering aanbieden.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
30.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 6.5	Kunt u bevestigen dat deze eis alleen van toepassing is wanneer de Opdrachtnemer voor de betreffende dienstverlening als verwerker in de zin van de AVG optreedt, en niet wanneer de Opdrachtnemer voor die dienstverlening als verwerkingsverantwoordelijke optreedt?
Antwoord	Akkoord. De verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst zijn van toepassing voor zover en zolang Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt in de hoedanigheid van verwerker voor Hecht. De kwalificatie van de AVG-rol wordt per concrete verwerking en gegevensstroom bepaald. Indien Opdrachtnemer voor een specifieke verwerking zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke is, is de Verwerkersovereenkomst voor die verwerking niet van toepassing. Opdrachtnemer blijft in dat geval zelf verantwoordelijk voor de naleving van de verplichtingen die uit zijn rol als verwerkingsverantwoordelijke voortvloeien.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
31.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 8.2	Kan Hecht aangeven of zij ermee rekening houdt dat de exitstrategie, en het opschonen van infrastructuur bij een dienstverlening rond een mobiliteitskaart — waarbij de dienstverlener als verwerkingsverantwoordelijke optreedt — een beperkte scope en omvang hebben ten opzichte van een software-as-a-serviceplatform?
Antwoord	Akkoord met de proportionaliteit van de omvang, niet met het laten vervallen van de verplichting. De exitstrategie en het opschonen van de infrastructuur moeten passend zijn bij de feitelijke dienstverlening. Bij deze opdracht zal dit naar verwachting beperkter zijn dan bij een omvangrijk SaaS-platform. De contractuele verplichting tot een ordelijke en veilige exit, inclusief de drie maanden exittransitie, blijft echter bestaan.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
32.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 3.1.4	Is het voor Hecht voldoende wanneer identiteitscontrole van gebruikers plaatsvindt via tweefactorauthenticatie (2FA), zonder dat daarnaast federated single sign-on (SSO) vereist is?
Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. Hecht handhaaft het uitgangspunt van eis 3.1.4 dat identiteitscontrole van gebruikers via federatief beheer plaatsvindt. Alleen tweefactorauthenticatie (2FA) zonder federatief beheer wordt daarom niet als gelijkwaardig beschouwd. Hecht bevestigt wel dat de eis moet worden toegepast op de gebruikers en functionaliteiten waarvoor federatieve authenticatie binnen de dienstverlening relevant en toepasbaar is. Indien voor een specifieke functionaliteit	

	geen koppeling met de IAM-omgeving van Hecht noodzakelijk is, hoeft voor die functionaliteit geen federatieve koppeling met Hecht te worden gerealiseerd. In die situatie dient Opdrachtnemer wel een passende en aantoonbaar veilige authenticatiemethode toe te passen. Daarbij blijft de overige beveiliging uit het Programma van Eisen onverkort van toepassing, waaronder de eis dat voor applicaties multi-factor authenticatie beschikbaar is vanuit onbetrouwbare zones
--	---

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
33.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 3.3.2	Kan Hecht bevestigen dat de verplichting tot overdracht ziet op de gegevens die voor de dienstverlening en overdracht beschikbaar moeten zijn, met inachtneming van gegevens die de Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke op grond van wettelijke, fiscale of andere bewaarplichten moet behouden?
Antwoord	Akkoord. De overdrachtsverplichting ziet op de gegevens die voor de continuïteit en overdracht van de dienstverlening noodzakelijk en rechtmatig beschikbaar zijn. Wettelijke, fiscale of andere geldige bewaarplichten blijven van toepassing. Gegevens die rechtmatig moeten worden bewaard, hoeven dus niet uitsluitend ten behoeve van de exit te worden overgedragen of vernietigd, maar moeten wel zorgvuldig worden afgeschermd.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
34.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 3.3.3	Kan Hecht bevestigen dat de verplichting tot het aantoonbaar veilig verwijderen van resterende data na beëindiging van de Overeenkomst niet geldt voor gegevens die de Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke op grond van wettelijke, fiscale of andere bewaarplichten moet behouden?
Antwoord	Akkoord. Gegevens waarvoor Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke een geldige wettelijke of andere rechtmatige bewaarplicht heeft, hoeven niet in strijd met die verplichting te worden verwijderd. Na afloop van de bewaartermijn moeten deze gegevens alsnog aantoonbaar en veilig worden verwijderd, tenzij een nieuwe rechtmatige grondslag voor verdere bewaring bestaat.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
35.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 5.1	Gezien de aard en omvang van de aangeboden dienstverlening en het reeds bestaande recht op vergoeding van aantoonbare schade, kan Hecht instemmen met een proportionele boete van €2.500 per afzonderlijke gebeurtenis, met een maximum van €25.000 per contractjaar?
Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. Zie hiervoor tevens het antwoord op vraag 14. Hecht handhaaft het uitgangspunt dat voor schending van contractuele verplichtingen inzake geheimhouding en integriteit een afzonderlijke boetebepaling geldt. Het bestaan van een recht op schadevergoeding maakt deze bepaling niet overbodig. De boete heeft een ander doel en onderstreept het bijzondere belang dat Hecht hecht aan de naleving van deze verplichtingen. Hecht acht het echter redelijk om, gelet op de aard en omvang van de opdracht, de hoogte van de boete aan te passen. De boete bedraagt daarom € 5.000 per afzonderlijke gebeurtenis, met een maximum van € 50.000 per contractjaar. De overige bepalingen blijven ongewijzigd van toepassing.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
36.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 6.1	Wij verzoeken Hecht te bevestigen dat de voorwaarden van relevante derde partijen, zoals Translink, en de algemene vervoersvoorwaarden van toepassing mogen zijn op de betreffende dienstverlening, ook wanneer deze voorwaarden niet afzonderlijk door Hecht zijn opgesteld of ondertekend.
Antwoord	Niet als algemene contractuele bevestiging. Voor het feitelijke gebruik van vervoersdiensten kunnen de toepasselijke vervoersvoorwaarden van bijvoorbeeld een vervoerder van toepassing zijn. Deze voorwaarden wijzigen echter niet de contractuele verhouding tussen Hecht en Opdrachtnemer en kunnen de verplichtingen van Opdrachtnemer uit deze aanbesteding niet terzijde stellen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de overeengekomen dienstverlening.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
37.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 6.4	Is Hecht bereid te bevestigen dat de Opdrachtnemer, gelet op zijn rol als verwerkingsverantwoordelijke, zelf moet kunnen bepalen welke derden hij inschakelt en de bijbehorende autorisaties beheert, zodat niet voor iedere door de Opdrachtnemer gekozen derde vooraf afzonderlijke expliciete toestemming van Hecht nodig is?
Antwoord	Niet akkoord met een onbepaalde bevoegdheid. Opdrachtnemer kan binnen de contractuele kaders derden inzetten. Voor onderaannemers waarvoor voorafgaande toestemming van Hecht vereist is, blijft die toestemming vereist. Voor subverwerkers geldt bovendien de procedure uit de Verwerkersovereenkomst. Hecht zal toestemming niet zonder redelijke grond onthouden. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de uitvoering door derden.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
38.	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 7.2	Onze factuur komt niet exact overeen met de opbouw van het prijzenblad maar biedt wel alle benodigde informatie; wij gaan ervan uit dat dit volstaat. Kunt u dit bevestigen?
Antwoord	Akkoord, mits de factuur en de bijbehorende specificatie alle contractueel vereiste informatie bevatten en de relatie met bestelling, tarieven en verbruiksgegevens op eenvoudige en controleerbare wijze kan worden gelegd.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
39	Bijlage 2 Prijzenformulier	In het prijzenblad wordt van inschrijvers gevraagd een korting op de jaarlijkse kosten aan te bieden, zonder dat de onderliggende volumes waarover deze korting wordt berekend bekend zijn of worden verstrekt. Zonder zicht op de detailvolumes kan een inschrijver geen verantwoorde en onderbouwde korting bepalen: elke inschrijver zal noodzakelijkerwijs eigen aannames moeten hanteren, met als gevolg dat de aangeboden kortingspercentages niet vergelijkbaar zijn en het gunningscriterium feitelijk een gok wordt in plaats van een objectieve prijsvergelijking. Wij verzoeken de aanbestedende dienst de (verwachte) jaarlijkse volumes in kilometers te verstrekken, uitgesplitst naar reisafstand en modaliteit, dan wel een vaste rekengrondslag (nominale volumes) voor te schrijven die

		door alle inschrijvers verplicht moet worden gehanteerd bij het bepalen van de korting.
Antwoord	Niet akkoord. De aanbestedende dienst gaat niet mee in het verzoek om de verwachte jaarlijkse reisvolumes in kilometers, uitgesplitst naar reisafstand en modaliteit, te verstrekken en schrijft evenmin een andere rekengrondslag voor. Het uitgangspunt van de vraag dat inschrijvers voor het bepalen van hun kortingspercentage noodzakelijkerwijs eigen aannames over de reisvolumes moeten hanteren, is niet juist. In het Prijzenformulier is al een vaste en voor alle inschrijvers gelijke rekengrondslag opgenomen. Per categorie reisbeweging wordt het door de inschrijver aangeboden kortingspercentage toegepast op het in het Prijzenformulier opgenomen fictieve jaarlijkse bedrag. Deze fictieve beoordelingsvolumes zijn uitsluitend bedoeld om de inschrijvingen op een objectieve en gelijke wijze met elkaar te kunnen vergelijken. Zij vormen geen prognose van het daadwerkelijke reisvolume en geven geen recht op enige minimale of maximale afname. Dit is ook expliciet vastgelegd in het Beschrijvend Document en de Modelovereenkomst. Het verstrekken van aanvullende gegevens over daadwerkelijke of verwachte kilometers, reisafstanden of modaliteitsverdelingen is daarom niet noodzakelijk voor het uitbrengen of beoordelen van een inschrijving en zou bovendien afbreuk kunnen doen aan de gekozen uniforme beoordelingssystematiek. De aanbestedende dienst handhaaft daarom het Prijzenformulier en de daarin opgenomen beoordelingsgrondslag ongewijzigd.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
40	Bijlage 7 Formulier voor Referenties	Contractwaarde en omzetbedrag zijn geen gegevens die referenties met derden willen delen. Is Hecht ermee akkoord dat deze twee rubrieken komen te vervallen?
Antwoord	Niet akkoord met het volledig schrappen van beide gegevens. De contractwaarde van de referentie helpt Hecht bij de verificatie van de omvang en relevantie van de ervaring. Hecht verlangt echter niet dat vertrouwelijke omzetinformatie wordt verstrekt. Voor zover een bedrag aantoonbaar niet door de referent mag worden gedeeld, kan een passende aanduiding van de omvang van de opdracht worden gebruikt, mits daarmee de vereiste ervaring met minimaal 200 mobiliteitskaarten voldoende kan worden geverifieerd.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
41	Beschrijvend document	In de leidraad is bepaald dat vragen in deze vragenronde uitsluitend betrekking mogen hebben op de in Nvl 1 gegeven antwoorden. Wij verzoeken de aanbestedende dienst deze beperking te laten vervallen. Er is geen aanbestedingsrechtelijke grondslag om de vragenmogelijkheid te beperken tot vervolgvragen op eerdere antwoorden, en een dergelijke beperking staat op gespannen voet met het gelijkheids-, transparantie- en proportionaliteitsbeginsel, zeker nu deze aanbesteding in de zomervakantieperiode is gepubliceerd, wat de voorbereidingstijd van inschrijvers al beperkt. Wij verzoeken te bevestigen dat in deze vragenronde ook nieuwe, niet aan Nvl 1 gerelateerde vragen over de aanbestedingsstukken kunnen worden ingediend.
Antwoord	De aanbestedende dienst heeft kennisgenomen van de opmerking over de mogelijkheid om in de tweede vragenronde nieuwe vragen te stellen. Gelet op de planning van de aanbesteding en de periode waarin de aanbesteding is gepubliceerd, stelt Hecht inschrijvers in de tweede vragenronde ook in de gelegenheid om nieuwe vragen te stellen over de aanbestedingsstukken zoals deze na publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen luiden.	

	De tweede vragenronde is daarmee niet beperkt tot vragen die rechtstreeks betrekking hebben op de antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen. Vragen dienen wel voldoende concreet en relevant te zijn voor de aanbestedingsstukken of de voorbereiding van de inschrijving. Hecht behoudt zich het recht voor om vragen die geen betrekking hebben op de aanbesteding, al afdoende zijn beantwoord of kennelijk uitsluitend zijn gericht op het verkrijgen van informatie over de commerciële positie van andere inschrijvers, niet inhoudelijk te beantwoorden.
--	---

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
42	Bijlage 2 Prijzenformulier	In het Prijzenformulier wordt de beoordeling mede bepaald door kortingspercentages op reisbewegingen. Wanneer een vervoerder of een aan een vervoerder gelieerde partij zelf inschrijft, kan deze beschikken over andere interne kostprijzen en marge-allocaties dan onafhankelijke mobiliteitsaanbieders/resellers. Kan Hecht toelichten hoe bij de beoordeling een gelijk speelveld wordt geborgd en hoe wordt voorkomen dat kruissubsidiëring of niet-marktconforme kortingen leiden tot een concurrentievoordeel? Kan Hecht bevestigen dat zij bij twijfel een objectief controleerbare onderbouwing van de prijs- en kortingopbouw zal verlangen?
Antwoord	De aanbestedende dienst borgt het gelijke speelveld door voor alle inschrijvers dezelfde aanbestedingsvoorwaarden, dezelfde beoordelingsmethodiek en dezelfde in het Prijzenformulier opgenomen fictieve beoordelingsgrondslag te hanteren. De inschrijvingen worden op basis van de daaruit berekende beoordelingsprijs met elkaar vergeleken. Het staat inschrijvers vrij om hun eigen commerciële model, inkoopcondities en prijsstelling te hanteren. Het enkele feit dat een inschrijver bijvoorbeeld ook vervoerder is of anderszins over afwijkende inkoopcondities beschikt, betekent niet dat sprake is van een ongelijk speelveld. De aanbestedende dienst stelt geen eisen aan de interne kostenstructuur of margeopbouw van inschrijvers. Als de beoordelingsprijs van een inschrijver aanleiding geeft tot een vermoeden van een abnormaal lage inschrijving, kan de aanbestedende dienst overeenkomstig het bepaalde in het Beschrijvend Document om een nadere toelichting op de samenstelling van de beoordelingsprijs verzoeken. Daarbij kan, voor zover noodzakelijk, ook worden gevraagd om een onderbouwing van relevante prijs- of kortingscomponenten. De aard en omvang van de gevraagde toelichting worden afgestemd op de concrete aanleiding voor het verzoek.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
43	Bijlage 5 (Model) Overeenkomst art. 6.5 en 7.2	De aangeboden kortingspercentages blijven gedurende de looptijd ongewijzigd, terwijl de inkoopcondities en kortingsregelingen van vervoerders buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer kunnen wijzigen. Kan Hecht bevestigen dat bij een aantoonbare, substantiële en structurele wijziging van vervoerderskortingen een gemotiveerd verzoek tot aanpassing van het kortingspercentage kan worden gedaan, mits objectief en verifieerbaar onderbouwd? Zo nee, hoe dient Inschrijver dit niet-beïnvloedbare risico in de prijsstelling te verwerken?
Antwoord	Het uitgangspunt blijft dat het door Opdrachtnemer aangeboden kortingspercentage gedurende de looptijd van de Overeenkomst ongewijzigd blijft. Dit is noodzakelijk voor een duidelijke en voor alle inschrijvers gelijke prijsvergelijking en biedt Hecht gedurende de looptijd zekerheid over de aangeboden korting. Hecht erkent tegelijkertijd dat zich gedurende de looptijd een situatie kan voordoen waarin de kortingsregeling of inkoopcondities van een vervoerder aantoonbaar,	

substantieel en structureel wijzigen en deze wijziging redelijkerwijs buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt. In een dergelijke uitzonderlijke situatie kan Opdrachtnemer een gemotiveerd verzoek tot aanpassing van het kortingspercentage indienen. Opdrachtnemer dient daarbij objectief en verifieerbaar aan te tonen:

- welke wijziging zich heeft voorgedaan;
- dat deze wijziging structureel en substantieel is;
- dat deze wijziging buiten zijn invloedssfeer ligt; en
- welke aantoonbare gevolgen deze wijziging heeft voor het aangeboden kortingspercentage.

Een verzoek leidt niet automatisch tot aanpassing van het kortingspercentage. Hecht beoordeelt een dergelijk verzoek naar redelijkheid en billijkheid, waarbij het uitgangspunt geldt dat het oorspronkelijk overeengekomen kortingspercentage wordt gehandhaafd. Bij twijfel over de aard, omvang of structurele gevolgen van de gestelde wijziging komt dit voor rekening van Opdrachtnemer.

Een aanpassing kan uitsluitend worden overeengekomen indien deze binnen de oorspronkelijke opdracht en de grenzen van het aanbestedingsrecht blijft. Een aanpassing die leidt tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst wordt niet toegestaan. De bestaande overeenkomst bepaalt reeds dat wijzigingen vooraf aan het aanbestedingsrecht moeten worden getoetst en niet mogen leiden tot een wezenlijke wijziging.

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
44	Bijlage 5 (Model) Overeenkomst art. 6.5	Kan Hecht bevestigen dat het aangeboden kortingspercentage wordt toegepast op de op het moment van de reis daadwerkelijk geldende publieke/vervoerdersprijs, zodat reguliere tariefswijzigingen van vervoerders automatisch doorwerken in de gefactureerde reiskosten en uitsluitend het kortingspercentage vaststaat?
Antwoord	Het door Opdrachtnemer aangeboden kortingspercentage wordt toegepast op de op het moment van de reis daadwerkelijk geldende prijs van de betreffende vervoerder. Wijzigingen in de tarieven van vervoerders werken daarmee door in de daadwerkelijk te betalen reiskosten. Het kortingspercentage blijft gedurende de looptijd van de Overeenkomst in beginsel ongewijzigd. Een eventuele aanpassing van het kortingspercentage kan uitsluitend plaatsvinden overeenkomstig de voorwaarden en procedure zoals beschreven in het antwoord op vraag 43.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
45	Bijlage 2 Prijzenformulier	In de voorwaarden staat dat rebates, bonussen, kickbacks en vergelijkbare voordelen volledig ten gunste van Opdrachtgever komen. Kan Hecht verduidelijken welke voordelen hieronder precies worden verstaan en bevestigen dat dit uitsluitend ziet op voordelen die rechtstreeks toerekenbaar zijn aan het reisvolume van Hecht en niet op algemene, portfolio-brede of concernbrede commerciële afspraken van Opdrachtnemer?
Antwoord	Met rebates, bonussen, kickbacks en vergelijkbare voordelen worden voordelen bedoeld die rechtstreeks of aantoonbaar aan de opdracht, het reisvolume van Hecht of de door Hecht gegenereerde commerciële waarde zijn toe te rekenen. Algemene voordelen die niet aan Hecht of deze opdracht kunnen worden toegerekend, vallen hier niet onder.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
46	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 2.5	Eis 2.5 bepaalt dat alle kosten volledig achteraf in rekening worden gebracht en dat geen sprake mag zijn van een budget/saldo op de kaart of borg ten laste van Opdrachtnemer. In de mobiliteitsmarkt worden vervoerskosten veelal eerder aan vervoerders voldaan dan aan de opdrachtgever gefactureerd. Is een voorschot- of depotconstructie toegestaan, mits deze niet als saldo op de kaart fungeert en de daadwerkelijk gemaakte kosten volledig transparant en periodiek worden verrekend? Indien niet, bevestigt Hecht dat de kosten van noodzakelijke voorfinanciering in de aangeboden tarieven mogen worden verwerkt?
Antwoord	Een voorschot- of depotconstructie is niet toegestaan. Hecht handhaaft het uitgangspunt dat de daadwerkelijk gemaakte reiskosten achteraf aan Hecht worden gefactureerd. Er wordt geen voorschot of depot ten laste van Hecht verstrekt. Hecht begrijpt dat Opdrachtnemer voor de daadwerkelijke reisdrevingen mogelijk betalingen aan vervoerders en mobiliteitspartners moet voorfinancieren. Dit wordt beschouwd als onderdeel van de commerciële dienstverlening die onderdeel uitmaakt van de Opdracht. Hecht acht deze risicoverdeling proportioneel, mede omdat uitsluitend de daadwerkelijk gemaakte reiskosten aan Hecht worden gefactureerd en de Opdrachtnemer de vervoerskosten door middel van een transparante facturatie aan Hecht kan doorbelasten. Een voorschot- of depotregeling zou bovendien leiden tot een aanvullende financiële en administratieve verplichting voor Hecht en past niet bij het uitgangspunt dat de dienstverlening op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten wordt afgerekend.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
47	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 2.11	Bij verlies of beschadiging moet binnen maximaal drie werkdagen een nieuwe mobiliteitskaart beschikbaar zijn. De productie en fysieke bezorging zijn mede afhankelijk van externe partijen. Kan Hecht de levertermijn verruimen naar maximaal tien werkdagen? Kan daarnaast worden bevestigd dat gedurende de tussenperiode mag worden voldaan met een passend tijdelijk reisalternatief, zoals digitale vervoersbewijzen of e-tickets, mits de vervangende kaart onverwijld wordt aangevraagd?
Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. Zie hiervoor tevens de antwoorden op de vragen 15 en 25. De termijn van maximaal drie werkdagen voor het beschikbaar stellen van een vervangende mobiliteitskaart blijft gehandhaafd. Indien aantoonbaar sprake is van een omstandigheid buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, wordt deze omstandigheid bij de beoordeling van een eventuele overschrijding meegewogen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het zo spoedig mogelijk aanvragen en opvolgen van de vervangende kaart. Een tijdelijk alternatief, zoals een digitale oplossing, kan worden toegepast indien dit onderdeel is van de aangeboden dienstverlening en technisch beschikbaar is. Hecht verplicht Opdrachtnemer hiermee echter niet tot het aanbieden van een aanvullende voorziening die geen onderdeel is van de inschrijving.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
48	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 2.3	Hecht behoudt de mogelijkheid om de dienstverlening aan te passen of uit te breiden wanneer de Reiskostenregeling verandert. Kan Hecht bevestigen dat toevoeging van nieuwe mobiliteitsvormen of functionaliteiten uitsluitend na voorafgaand overleg plaatsvindt, binnen de aanbesteedde

		scope en zonder wezenlijke wijziging, en dat eventuele aantoonbare meerkosten conform de wijzigings-/meerwerkprocedure kunnen worden vergoed?
Antwoord	Toevoegingen of aanpassingen naar aanleiding van een gewijzigde Reiskostenregeling vinden plaats na overleg en uitsluitend binnen de oorspronkelijke scope en de grenzen van het aanbestedingsrecht. Indien een aanvullende prestatie niet uit de oorspronkelijke scope, eisen, tarieven of redelijkerwijs te verwachten uitvoering voortvloeit, kan deze als meerwerk worden behandeld, mits daarvoor vooraf schriftelijk opdracht is verstrekt en de wijziging aanbestedingsrechtelijk rechtmatig is.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
49	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 3.1.2	Eis 3.1.2 verlangt zowel ISO 27001 als ISO 9001 of gelijkwaardig, terwijl in het Beschrijvend Document bij de geschiktheidseisen alleen ISO 27001 (of gelijkwaardig) wordt genoemd. Kan Hecht bevestigen dat ISO 9001 geen geschiktheidseis is en verduidelijken op welke wijze een Inschrijver bij uitvoering aan het onderdeel 'ISO 9001 of gelijkwaardig' kan voldoen?
Antwoord	ISO 9001 is geen afzonderlijke geschiktheidseis in het Beschrijvend Document; daar is ISO 27001 (of gelijkwaardig) als geschiktheidseis opgenomen. ISO 9001 of een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem is wel een uitvoerings-/contractuele eis uit het PvE. Een gelijkwaardige oplossing wordt geaccepteerd wanneer deze aantoonbaar een vergelijkbaar niveau van kwaliteitsborging biedt.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
50	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 3.1.4	Eis 3.1.4 bepaalt dat identiteitscontrole van gebruikers via federatief beheer plaatsvindt. Welke systemen, identity provider(s), protocollen en gegevens zijn hierbij leidend? Indien geen koppeling met de IAM-omgeving van Hecht noodzakelijk is voor de gevraagde dienstverlening, kan Hecht deze eis laten vervallen of beperken tot de relevante beheerportalen?
Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. Eis 3.1.4 schrijft voor dat identiteitscontrole van gebruikers via federatief beheer plaatsvindt. Hecht schrijft daarbij geen specifiek IAM-systeem, Identity Provider (IdP) of protocol voor. De technische invulling dient door Opdrachtnemer te worden afgestemd op de aangeboden dienstverlening en de technische mogelijkheden van Hecht. De eis van federatief beheer geldt voor de onderdelen van de dienstverlening waarbij gebruikers zich bij systemen of portalen van Opdrachtnemer authenticeren en waarbij een federatieve koppeling met de IAM-omgeving van Hecht relevant en toepasbaar is. Indien voor een specifieke functionaliteit geen koppeling met de IAM-omgeving van Hecht noodzakelijk is, hoeft voor die functionaliteit geen federatieve koppeling met Hecht te worden gerealiseerd. In dat geval dient Opdrachtnemer een passende en aantoonbaar veilige authenticatiemethode toe te passen.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
51	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 3.1.7	Kan Hecht verduidelijken wat met 'traceerbaar voor de opdrachtgever' wordt bedoeld bij pogingen tot ongeautoriseerde toegang? Is inzage via rapportages/dashboards en het op verzoek beschikbaar stellen van relevante loggegevens voldoende, of verlangt Hecht directe toegang tot log data dan wel een koppeling met een SIEM/SOC-omgeving?

Antwoord	Een directe koppeling met een SIEM/SOC van Hecht is niet vereist. Met 'traceerbaar voor de opdrachtgever' wordt bedoeld dat relevante pogingen tot ongeautoriseerde toegang via logging en auditinformatie aantoonbaar kunnen worden vastgesteld en dat Hecht deze informatie via rapportages, dashboards of op verzoek beschikbaar gestelde loggegevens kan controleren. De informatie moet voldoende zijn voor onderzoek en verificatie.
----------	--

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
52	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 3.2.7	Hecht behoudt zich het recht voor op elk gewenst moment penetratie- of securitytesten uit te voeren. Kan Hecht bevestigen dat invasieve testen uitsluitend plaatsvinden na voorafgaande kennisgeving en afstemming met Opdrachtnemer over scope, timing, testmethode en waarborgen voor continuïteit, en dat testen op gedeelde infrastructuur of systemen van derden alleen plaatsvinden voor zover daarvoor toestemming bestaat?
Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. Hecht kan invasieve testen waar mogelijk vooraf met Opdrachtnemer afstemmen over scope, timing, methode en continuïteit. Voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer is echter geen voorwaarde voor het uitvoeren van een test wanneer Hecht dit vanuit beveiligings- of compliance-oogpunt noodzakelijk acht. Bij gedeelde infrastructuur wordt alleen getest voor zover dit rechtmatig en technisch verantwoord kan, en waar toestemming van een derde noodzakelijk is zal Hecht die niet buiten de daarvoor geldende kaders omzeilen.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
53	Bijlage 4 Programma van Eisen eisen 3.2.2, 3.2.4 en 6.5	De stukken kwalificeren Opdrachtnemer generiek als 'verwerker' en bepalen dat uitsluitend voor doeleinden van Hecht wordt verwerkt. Bij mobiliteitsdienstverlening kan Opdrachtnemer voor bepaalde gegevensstromen echter zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn, bijvoorbeeld vanwege wettelijke verplichtingen of eigen dienstverlening. Kan Hecht bevestigen dat de AVG-rollen per gegevensstroom worden vastgesteld en dat de verwerkersverplichtingen uitsluitend gelden voor verwerkingen waarbij Opdrachtnemer daadwerkelijk als verwerker optreedt?
Antwoord	De Verwerkersovereenkomst is van toepassing op de verwerkingen waarbij Opdrachtnemer persoonsgegevens namens en in opdracht van Hecht verwerkt. Voor zover Opdrachtnemer bij een specifieke verwerking zelfstandig de doeleinden en middelen van de verwerking bepaalt en daarmee als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke optreedt, is de Verwerkersovereenkomst niet op die verwerking van toepassing. De omstandigheid dat Opdrachtnemer voor bepaalde verwerkingen zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke is, ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichtingen die voor die verwerking rechtstreeks uit de AVG voortvloeien.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
54	Bijlage 4 Programma van Eisen Bijlage 8 Verwerkersovereenkomst eis 3.2.4 art. 3.6	Het PvE bepaalt dat persoonsgegevens en verwerking uitsluitend binnen de EER plaatsvinden, terwijl de Verwerkersovereenkomst doorgifte buiten de EER onder voorwaarden toestaat. Kan Hecht bevestigen dat de Verwerkersovereenkomst op dit punt leidend is en dat doorgifte buiten de EER is toegestaan wanneer aan de

		AVG is voldaan, waaronder een adequaatheidsbesluit of passende waarborgen conform artikel 46 AVG en de vereiste toestemming/instructie van Hecht?
Antwoord	Voor verwerkingen waarvoor Opdrachtnemer als verwerker namens Hecht optreedt, is doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER uitsluitend toegestaan overeenkomstig de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst en de toepasselijke bepalingen van de AVG. De Verwerkersovereenkomst bepaalt hiervoor de vereiste voorwaarden en waarborgen. Voor de reguliere uitvoering van de dienstverlening is het uitgangspunt dat persoonsgegevens binnen de EER worden verwerkt. Indien Opdrachtnemer voor een specifieke verwerking zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke is, is de Verwerkersovereenkomst daarop niet van toepassing. Opdrachtnemer blijft in dat geval zelf verantwoordelijk voor het bepalen van de rechtmatigheid van een eventuele doorgifte en voor het treffen van de daarvoor op grond van de AVG vereiste maatregelen en waarborgen.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
55	Bijlage 4 Programma van Eisen eis 3.3.5	Eis 3.3.5 bepaalt dat Opdrachtnemer meewerkt aan aanpassingen in beheersmaatregelen indien Hecht dit noodzakelijk acht. Kan Hecht bevestigen dat dergelijke aanpassingen in overleg plaatsvinden, risico gebaseerd en proportioneel moeten zijn, rekening houden met de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer onder artikel 32 AVG, en dat materiële aanvullende kosten niet zonder meer voor rekening van Opdrachtnemer komen wanneer sprake is van een wijziging buiten de oorspronkelijke eisen?
Antwoord	Gedeeltelijk akkoord. Hecht zal bij wijzigingen in beheersmaatregelen rekening houden met proportionaliteit, risico en de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer onder de AVG. Maatregelen die nodig zijn om aan bestaande contractuele en wettelijke beveiligingseisen te blijven voldoen, behoren tot de dienstverlening. Indien Hecht een aantoonbaar nieuwe verplichting buiten de oorspronkelijke scope verlangt, kan alleen binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht en na schriftelijke opdracht sprake zijn van meerwerk.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
56	Beschrijvend Document / Bijlage 5 - (Model) Overeenkomst par. 2.2 / art. 2.2	De opdracht vereist facturatie van reiskosten op persoonsniveau. Kan Hecht specificeren welke gegevens minimaal per medewerker en per reis op de factuur en/of bijbehorende specificatie beschikbaar moeten zijn (bijvoorbeeld personeelsnummer, kostenplaats, kostendrager, kaart-ID, modaliteit, reisdatum, vertrek-/aankomstpunt, vervoerder, btw en bedragen)?
Antwoord	Hecht verduidelijkt dat de factuur minimaal de volgende gegevens dient te bevatten: • factuurdatum; • factuurnummer; • kostendrager • kostenplaats; • relevante factuurperiode; • factuurbedrag exclusief btw; • prijs per onderdeel; • aantallen; • totale kosten; • gegevens waarmee de kosten op persoons- of kaarniveau kunnen worden gecontroleerd; De factuur dient daarnaast een duidelijke relatie te leggen met de bestelling, de overeengekomen tarieven en de relevante verbruiksrapportage. Gegevens over de	

	afzonderlijke reisbewegingen, zoals medewerker, kaart-ID, modaliteit, reisdatum, vervoerder en vertrek- en aankomstpunt, mogen in de bijbehorende verbruiksrapportage worden opgenomen en hoeven niet op de factuur zelf te staan.
--	--

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
57	Bijlage 4 Programma van Eisen eisen 8.1 en 8.2	De exitactiviteiten, gegevensoverdracht en een exittransitie van drie maanden moeten kosteloos worden uitgevoerd. Kan Hecht bevestigen dat deze kosteloze exit beperkt is tot reguliere, redelijkerwijs voorzienbare overdrachtsactiviteiten binnen de bestaande dienstverlening en dat aanvullende maatwerkactiviteiten of een door Hecht gewenste verlenging/intensivering van de exittransitie als meerwerk kunnen worden behandeld?
Antwoord	De kosteloze exit ziet op de reguliere, redelijkerwijs voorzienbare exitactiviteiten die uit de contractuele verplichtingen voortvloeien, waaronder kaartbeëindiging/innname, gegevensoverdracht, kennisoverdracht en ondersteuning bij de overdracht. Aanvullend maatwerk dat niet uit de oorspronkelijke verplichtingen voortvloeit of een door Hecht gewenste verlenging/intensivering kan alleen als meerwerk worden behandeld indien Hecht daarvoor vooraf schriftelijk opdracht geeft en de wijziging aanbestedingsrechtelijk rechtmatig is.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
58	Bijlage 5 - (Model) Overeenkomst art. 15.1-15.3	De Overeenkomst beperkt aansprakelijkheid voor directe schade tot € 400.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per contractjaar. Kan Hecht bevestigen dat deze limieten ook gelden voor aanspraken die voortvloeien uit de overige contractdocumenten, waaronder het PvE, de SLA en de Algemene Inkoopvoorwaarden, behoudens de expliciet in artikel 15.2 genoemde uitzonderingen?
Antwoord	De in artikel 15.1 van de Modelovereenkomst opgenomen aansprakelijkheidslimieten gelden voor de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst en de daarbij behorende contractdocumenten. In aansluiting op het antwoord op vraag 13 bedraagt de aansprakelijkheid voor directe schade maximaal € 250.000 per gebeurtenis en € 500.000 per contractjaar. De overige bepalingen van artikel 15 blijven ongewijzigd van toepassing, waaronder de uitzonderingen op de aansprakelijkheidsbeperking. Hiermee wordt één eenduidige aansprakelijkheidsregeling gehanteerd voor de contractuele verhouding tussen Hecht en Opdrachtnemer.	

Nr.	Documentnaam Paginanummer Paragraafnummer	Vraag
59	Bijlage 14 – (Model) Service Level Agreement art. 3.7, 4.7 en 5	De SLA bevat meerdere termijnen en verplichtingen, maar geen eenduidige prioriteitsclassificatie, hersteltermijnen of meetmethode voor beschikbaarheid. Kan Hecht bevestigen welke concrete KPI-definitie, meetperioden, uitsluitingen (zoals storingen bij vervoerders/ketenpartners) en hersteltermijnen gelden voor de rapportage en beoordeling van de SLA, zodat voor alle Inschrijvers dezelfde objectief meetbare uitgangspunten gelden?
Antwoord	De rapportage over de dienstverlening moet Hecht in staat stellen om de naleving van de afgesproken service- en prestatie-eisen te controleren. Opdrachtnemer rapporteert hierover viermaal per jaar. De rapportage bevat in ieder geval de relevante gegevens over beschikbaarheid, incidenten en verstoringen. Bij incidenten wordt de informatie verstrekt zoals	

	opgenomen in artikel 5.3 van de SLA, waaronder de datum en tijd, omschrijving, getroffen dienstverlening, classificatie of prioriteit, oorzaak voor zover bekend, genomen maatregelen, voortgang en wijze van afsluiting. Voor de duidelijkheid geldt dat Hecht de rapportages mag gebruiken om de naleving van de overeengekomen dienstverlening en SLA-afspraken te controleren. De rapportageverplichting leidt niet tot een uitbreiding van de scope van de opdracht.
--	---