

Bijlage 1: Programma van eisen

De provincie heeft eisen opgesteld waaraan uw inschrijving minimaal dient te voldoen. Indien u niet kunt voldoen aan de gestelde eisen, dan bent u niet geschikt voor de uitvoering van de opdracht en verzoeken wij u dringend om niet in te schrijven op de aanbestedingsprocedure. Indien blijkt dat uw inschrijving niet voldoet, dan wordt uw inschrijving terzijde gelegd. Indien later blijkt dat u op voorhand niet kon voldoen aan de gestelde eisen en u de aanbestedingsprocedure gewonnen heeft, dan wordt uw overeenkomst met de provincie ontbonden zonder enig recht op schadevergoeding.

1. Algemene dienstverlening en schaalbaarheid

Nr.	Eis
1.1	De opdrachtnemer levert, beheert en onderhoudt gedurende de overeenkomst een operationele carpoolapplicatie en de bijbehorende dienstverlening.
1.2	De app ondersteunt een open carpoolnetwerk voor reizigers van en/of naar het werkgebied van de deelnemende uitvoeringsorganisatie.
1.3	De applicatie is inzetbaar voor meerdere uitvoeringsorganisaties, met per uitvoeringsorganisatie afzonderlijke configuratie, herkenbaarheid, budgetbewaking en rapportage.
1.4	De opdrachtnemer stelt dienstverlening op basis van de overeengekomen eenheidstarieven beschikbaar aan alle werkgevers binnen het werkgebied van de betreffende uitvoeringsorganisatie.
1.5	De opdrachtnemer werkt mee aan toetreding van aanvullende uitvoeringsorganisaties overeenkomstig het beschrijvend document en de overeenkomst.
1.6	De opdrachtnemer wijst gedurende de gehele overeenkomst een vaste projectleider aan die als eerste aanspreekpunt fungeert voor de uitvoeringsorganisaties en deelnemende werkgevers.
1.7	De projectleider beheerst de Nederlandse en Engelse taal en is op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur telefonisch bereikbaar.
1.8	De opdrachtnemer zet gedurende de overeenkomst gekwalificeerde capaciteit in voor technische exploitatie, implementatie, gebruikersondersteuning, onboarding, communicatie en activatie, zodat aan de eisen en overeengekomen planning wordt voldaan.
1.9	De opdrachtnemer is op verzoek fysiek aanwezig binnen het werkgebied voor samenwerking met uitvoeringsorganisaties en voor activatieactiviteiten bij werkgevers en gebiedspartijen. Planning en omvang worden vooraf afgestemd.
1.10	De opdrachtnemer borgt de continuïteit van sleutelpersonen en zet bij uitval zonder meerkosten tijdig een gelijkwaardige vervanger in.

2. Gebruikerservaring, ritten en veiligheid

Nr.	Eis
2.1	Gebruikers kunnen zelfstandig registreren, een profiel aanmaken en relevante reis- en carpoolvoorkeuren vastleggen.
2.2	Bestuurders kunnen incidentele en terugkerende ritten aanbieden met herkomst, bestemming, tijdstip, beschikbare plaatsen en relevante voorkeuren.
2.3	Passagiers kunnen ritten zoeken, uit beschikbare matches kiezen, een rit aanvragen of boeken en de afspraak bevestigen.
2.4	De applicatie ondersteunt het wijzigen, annuleren en afronden van ritten en het registreren van een no-show, en informeert de betrokken gebruikers over de gewijzigde ritstatus.
2.5	De applicatie registreert passagiersritten en valideert vóór de financiële afhandeling dat bestuurder en passagier de rit gezamenlijk hebben uitgevoerd.
2.6	De applicatie toont vóór bevestiging van een carpoolafspraak duidelijk de verwachte passagiersbijdrage en, voor de bestuurder, de toepasselijke vergoeding.
2.7	Gebruikers kunnen een rit beoordelen en onveilige situaties, misbruik, klachten en no-shows melden zonder openbare tekstreviews.
2.8	De applicatie is beschikbaar voor actuele versies van iOS en Android.
2.9	De applicatie en gebruikersondersteuning zijn beschikbaar in het Nederlands en Engels.

3. Financiële afhandeling en toerekening

Nr.	Eis
3.1	De applicatie ondersteunt een door de uitvoeringsorganisatie gefinancierde bestuurdersvergoeding per gevalideerde passagiersrit en faciliteert de financiële afhandeling daarvan.
3.2	De applicatie ondersteunt een bijdrage van de passagier aan de bestuurder op basis van een starttarief en een kilometertarief en faciliteert de financiële afhandeling daarvan.
3.3	De applicatie maakt het mogelijk dat een passagier het saldo via ten minste iDEAL/Wero en een gangbare creditcard opwaardeert. Het maximale minimumbedrag per opwaardering bedraagt € 5,00.
3.4	Het saldo van een gebruiker kan op ieder moment zonder kosten worden overgeboekt naar de bankrekening van de gebruiker.
3.5	De opdrachtnemer houdt publieke bestuurdersvergoedingen en passagiersbijdragen administratief gescheiden van de eigen inkomsten en brengt op deze bedragen geen inhoudingen, marges of transactiekosten in mindering.
3.6	De door passagiers betaalde bijdragen worden na afronding van de rit direct aan het beschikbare saldo van de bestuurder toegevoegd.
3.7	De bestuurdersvergoeding wordt na validatie van de passagiersrit en afronding van de fraudecontrole aan het beschikbare saldo van de bestuurder toegevoegd. De opdrachtnemer voert een aangevraagde overboeking uiterlijk binnen één werkdag uit.

3.8	De uitvoeringsorganisatie kan de volgende parameters laten aanpassen zonder dat daarvoor een ingrijpende wijziging van de applicatie nodig is: de hoogte van de bestuurdersvergoeding, het start- en kilometertarief voor passagiers, de minimale en maximale ritafstand waarvoor een bestuurdersvergoeding geldt en het maximale aantal vergoede passagiersritten per gebruiker per dag.
3.9	De opdrachtnemer verstrekt minimaal maandelijks per uitvoeringsorganisatie een specificatie van geregistreerde passagiersritten, uitbetalingen, correcties en prognoses. Uitbetalingen en correcties zijn herleidbaar tot de onderliggende ritregistraties; prognoses zijn voorzien van de gebruikte uitgangspunten.
3.10	De deelnemende uitvoeringsorganisatie van het gebied waarin de bestemming van de rit ligt, financiert de bestuurdersvergoeding voor de gevalideerde passagiersrit. Ligt de bestemming buiten het gebied van de deelnemende uitvoeringsorganisaties, dan betaalt de deelnemende uitvoeringsorganisatie van het gebied waarin de rit is gestart. De applicatie ondersteunt deze toerekening en voorkomt dat dezelfde passagiersrit aan meer dan één uitvoeringsorganisatie wordt toegerekend. Deze vergoeding geldt enkel voor de regio Noord-brabant en Limburg.
3.11	Het variabele tarief voor een gevalideerde passagiersrit van of naar een deelnemende werkgever wordt toegerekend aan die werkgever. Dit geldt zowel voor de passagiersrit naar de werkgever als voor de terugrit vanaf de werkgever. Indien een passagiersrit plaatsvindt tussen twee deelnemende werkgevers, wordt het variabele tarief toegerekend aan de werkgever die de bestemming van de passagiersrit vormt. De applicatie ondersteunt deze toerekening en voorkomt dat dezelfde passagiersrit aan meer dan één werkgever wordt doorbelast.
3.12	Op verzoek van een uitvoeringsorganisatie kan het uitkeren van de bestuurdersvergoeding worden beperkt tot aangewezen locaties of gebruikersgroepen.

4. Organisatieomgevingen, activatie en communicatie

Nr.	Eis
4.1	De applicatie maakt het eenvoudig om gebruikers binnen dezelfde werkgever, hetzelfde bedrijventerrein of hetzelfde gebied te herkennen en te vinden.
4.2	Bevoegde beheerders van deelnemende werkgevers en gebiedspartijen kunnen via een beveiligde omgeving minimaal wekelijks de ontwikkeling van het aantal passagiersritten, de omvang van het gebruikersbestand en de gemeten gedragsverandering binnen hun eigen organisatie of gebied raadplegen.
4.3	De applicatie ondersteunt het versturen van berichten en enquêtes door de uitvoeringsorganisatie en door bevoegde beheerders van deelnemende werkgevers en gebiedspartijen aan de voor hen relevante gebruikersgroepen.
4.4	De applicatie registreert intrekbare toestemming van gebruikers voor communicatie over andere mobiliteitscampagnes. Zonder toestemming worden gebruikers hiervoor niet benaderd en worden hun contactgegevens niet verstrekt aan uitvoeringsorganisaties.
4.5	De applicatie ondersteunt challenges of vergelijkbare tijdelijke activatiemechanismen waarvan bereik, looptijd en voorwaarden instelbaar zijn.

4.6	De opdrachtnemer benadert werkgevers en gebiedspartijen uitsluitend na voorafgaande toestemming en afstemming met de betrokken uitvoeringsorganisatie.
4.7	Communicatie- en promotiematerialen sluiten aan op de regionale positionering en zijn beschikbaar in het Nederlands en Engels.

5. Support, beschikbaarheid en onderhoud

Nr.	Eis
5.1	De opdrachtnemer biedt ten minste op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur ondersteuning aan gebruikers en organisatiebeheerders in het Nederlands en Engels, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen in Nederland.
5.2	Vragen, klachten, incidenten en verstoringen worden geregistreerd, geprioriteerd en afgehandeld. De melder wordt over de afhandeling geïnformeerd; relevante incidenten en klachten worden tevens teruggekoppeld aan de betrokken uitvoeringsorganisatie.
5.3	De beschikbaarheid van de productiedienst bedraagt minimaal 99,5%, gemeten per kalendermaand, met uitzondering van vooraf aangekondigd onderhoud.
5.4	Kritieke incidenten krijgen binnen vier uur na melding of constatering een eerste reactie en worden binnen 24 uur opgelost of voorzien van een tijdelijke oplossing.
5.5	De opdrachtnemer informeert de betrokken uitvoeringsorganisatie binnen vier uur over kritieke incidenten en stemt een eventuele tijdelijke oplossing binnen 24 uur met haar af. Getroffen gebruikers worden zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de gevolgen, maatregelen en het verwachte herstel.
5.6	De applicatie voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving en wordt bij wijzigingen uiterlijk op de datum van inwerkingtreding aangepast.
5.7	De applicatie ondersteunt de thuiskomgarantie. Onder thuiskomgarantie wordt verstaan: een service waarmee gebruikers onder door de uitvoeringsorganisatie vastgestelde voorwaarden een taxi kunnen bestellen wanneer een geplande terugreis onverwacht niet doorgaat of wanneer sprake is van een noodsituatie waardoor eerder terugreizen noodzakelijk is. De applicatie toont hiervoor een door de uitvoeringsorganisatie vastgesteld telefoonnummer aan de gebruiker. De opdrachtnemer werkt mee aan de implementatie, het beheer en de doorontwikkeling van deze service. De uitvoeringsorganisatie draagt de kosten van de taxiritten die conform de door haar vastgestelde voorwaarden onder de thuiskomgarantie vallen.

6. Monitoring, rapportage en fraudebeheersing

Nr.	Eis
6.1	De applicatie vraagt bij registratie naar het huidige reisgedrag en bestaand carpoolgedrag van de gebruiker om gedragsverandering inzichtelijk te maken.
6.2	De uitvoeringsorganisaties krijgen minimaal wekelijks inzicht in de ontwikkeling van het aantal passagiersritten, het gebruikersbestand en de gemeten gedragsverandering binnen hun werkgebied.
6.3	De opdrachtnemer verstrekt maandelijks een overzicht van de aantallen en belangrijkste ontwikkelingen in supportvragen, klachten, incidenten en fraudesignalerings, inclusief de status van de opvolging en genomen maatregelen.
6.4	De opdrachtnemer ondersteunt deelnemende uitvoeringsorganisaties bij het meten van gebruikservaring en verandering in reisgedrag met enquêtes onder relevante gebruikersgroepen.
6.5	De opdrachtnemer maakt het mogelijk om op verzoek een geanonimiseerd rittenbestand te exporteren voor evaluatie en onderzoek door of namens de opdrachtgever. Dit bestand bevat in ieder geval gegevens over gevalideerde passagiersritten, datum, tijdsvak, herkomst en bestemming op een passend geaggregeerd postcodeniveau en een anoniem gebruikerskenmerk.
6.6	De opdrachtnemer past maatregelen toe om oneigenlijk gebruik van de bestuurdersvergoeding te detecteren en te voorkomen. Fraudebeheersing vindt plaats vóór uitbetaling van de bestuurdersvergoeding; signaleringen, controles, correcties en besluiten zijn herleidbaar en controleerbaar. Betwiste blokkades of correcties kunnen door een bevoegde medewerker worden beoordeeld.
6.7	Alle aangeleverde data dient volledig en onherroepelijk te zijn geanonimiseerd, zodat herleiding tot individuele personen op geen enkele wijze mogelijk is, ook niet in combinatie met andere gegevensbronnen.

7. Privacy en informatiebeveiliging

Nr.	Eis
7.1	De opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG en past privacy by design, privacy by default en dataminimalisatie toe.
7.2	Persoonsgegevens worden niet verkocht en niet voor onverenigbare commerciële doeleinden gebruikt.
7.3	De opdrachtnemer legt vóór livegang de bewaartermijnen, verwijderingsprocedures, subverwerkers en eventuele internationale gegevensstromen ter beoordeling en afstemming voor aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer ondersteunt de opdrachtgever bij een eventuele DPIA en bij verzoeken van betrokkenen.
7.4	Gegevens worden tijdens transport en opslag passend versleuteld; toegang is rolgebaseerd en beveiligingsrelevante handelingen worden gelogd.

7.5	Hosting en primaire gegevensopslag vinden gedurende de gehele overeenkomst plaats binnen de Europese Economische Ruimte. Toegang tot persoonsgegevens vanuit landen buiten de EER is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever en in overeenstemming met de AVG.
7.6	De opdrachtnemer meldt beveiligingsincidenten en mogelijke datalekken onverwijld en verstrekt alle informatie die de opdrachtgever nodig heeft om aan wettelijke verplichtingen te voldoen.
7.7	De opdrachtnemer dient de opdracht uit te voeren conform de standaarden van de ISO 27001.

8. Data, continuïteit en exit

Nr.	Eis
8.1	Bij aanvang van de overeenkomst levert de opdrachtnemer een actueel exitplan met afspraken over gegevensoverdracht, migratie, ondersteuning en communicatie.
8.2	Gedurende de laatste twee maanden van de overeenkomst informeert de opdrachtnemer de gebruikers en aangesloten organisaties via de applicatie over een eventueel nieuw gecontracteerde leverancier en de wijze van overstappen. De opdrachtnemer werkt mee aan deze communicatie en faciliteert de overstap, zonder dat overdracht van gebruikersprofielen is vereist.