



Project PvE IMMA mobiliteitsdiensten Marktplaats voor Mobiliteit Maastunnel

1 Inleiding

1.1 Doel en opzet Project PvE

Dit Project PvE is onderdeel van het aanbestedingsdossier voor de 'IMMA minicompetitie mobiliteitsdiensten Marktplaats voor Mobiliteit'.
In dit Project PvE zijn de eisen opgenomen die gelden voor het Contract Maastunnel (Project).
De basis van dit Project PvE is het IMMA PvE versie 4.0.

Om in lijn te blijven met het IMMA gedachtegoed gebruiken we de volgende terminologie:

- **Project:** IMMA project behorende bij een specifiek Contract, er zijn dus 6 Projecten binnen deze aanbesteding
- **Overkoepelend Project PvE:** Het geheel van eisen waarmee, in combinatie met het Project PvE, de ten behoeve van de uitvoering van het Project nodig geachte functionaliteit wordt beschreven.
- **Project PvE:** Het geheel van voor het Project specifieke eisen waarmee, in combinatie met het Overkoepelend Project PvE, de ten behoeve van de uitvoering van het Project nodig geachte functionaliteit wordt beschreven

Het Project PvE bestaat uit de volgende onderdelen:

- **Hoofdstuk 1: Inleiding.** Hierin worden de aanleiding, opzet en uitgangspunten van het Project beschreven.
- **Hoofdstuk 2: Aanvullende eisen.** In dit hoofdstuk wordt beschreven welke aanvullende eisen er voor dit Project worden gesteld als toevoeging op de eisen in het Overkoepelend Project PvE
- **Hoofdstuk 3: Gebied:** Beschrijving van de op het Project van toepassing zijnde Gebied en Referentielocatie(s) en Afwaarderinglocaties.

Voor zover de hoofdstukken van dit Project PvE met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert Hoofdstuk 2 voor Hoofdstuk 3, en Hoofdstuk 3 voor Hoofdstuk 1.





1.2 Doel van het Project

Het doel is om minimaal 1.350 Structurele Spitsmijdingen te realiseren tijdens de afsluiting van de Maastunnelbuis van noord naar zuid van 1 juli 2017 tot einde werkzaamheden. Op deze doelstelling is een overperformance toegestaan van 50%.

1.3 Mobility as a Service (MaaS)

Opdrachtgever ziet in Mobility as a Service (MaaS) het wenkend perspectief voor de toekomst in de mobiliteitsdienstverlening. Voor het Project dient de door de Dienstverlener aangeboden Dienst de volgende MaaS componenten te bevatten:

- **Plannen:** Een multi-modale reisplanner waarmee Deelnemers uitgaande van een herkomst- of bestemmingslocatie een reis kunnen plannen op basis van actuele vertrek- en aankomst informatie met betrekking tot de door de Uitvoerende Dienstverleners binnen het betreffende Contract aangeboden reismodaliteit(en).
- **Boeken:** Door Dienstverlener aangeboden functionaliteit waarmee Deelnemers een geplande reis kunnen boeken of reserveren bij de Uitvoerende Dienstverleners.
- **Reizen:** Door Dienstverlener aan Deelnemers aangeboden mogelijkheid om fysiek te kunnen reizen middels de door de Dienstverlener en Uitvoerende Dienstverleners binnen het betreffende Contract aangeboden reismodaliteit(en).
- **Ondersteunen:** Door Dienstverlener aangeboden ondersteuning aan Deelnemers bij het Plannen, Boeken, Reizen, Aanpassen en Betalen van de reis.
- **Aanpassen:** Dienstverlener ontzorgd Deelnemers indien als gevolg van een calamiteit of onvoorziene gebeurtenis één of meerdere van door de Uitvoerende Dienstverleners aangeboden reismodaliteit(en) niet kunnen worden geleverd of dienen te worden aangepast.
- **Betalen:** Door Dienstverlener aangeboden mogelijkheid om Deelnemers voor de gehele reis te laten betalen middels een bestaande betaalfaciliteit en/of middels een mobiliteitskaart dat als betalingsmiddel en/of toegangsbewijs voor alle onderdelen van de reis fungeert.

Om de Dienstverlener de mogelijkheid te geven om de Dienst gefaseerd op te leveren, dienen op uiterlijk 1-7-2017 ten minste de MaaS componenten Plannen, Reizen en Betalen beschikbaar te zijn en uiterlijk op 1-10-2017 ook de MaaS componenten Boeken, Ondersteunen en Aanpassen.

1.4 Doelgroepen Project

Het Project heeft tot doel het realiseren van Spitsmijdingen tijdens de afsluiting van de Maastunnelbuis van noord naar zuid, en richt zich op de navolgende Doelgroepen:

- reizigers die tijdens de Avondspits van 15.00 uur tot 19.00 uur op Werkdagen met een Personenauto van noord naar zuid door of over de Maastunnel, Erasmusbrug of Willemsbrug rijden.

1.5 Gewenste Gedrag

Het tijdens de afsluiting van de Maastunnel door een Deelnemer op Werkdagen afnemen van een door de Dienstverlener aangeboden Dienst waardoor de Deelnemer niet met de Personenauto in de Spits gaat rijden door of over de Maastunnel, de Willemsbrug, Erasmusbrug, Beneluxtunnel of Van Brienenoordbrug.



1.6 Spitsmijdingen

Een Spitsmijding vindt plaats wanneer een Deelnemer het Gewenst Gedrag vertoont, waar dat tijdens de Nulmetingsfase nog een rit met een Personenauto door of over de Maastunnel en/of Erasmusbrug en/of Willemsbrug, betref. ~~Een Spitsmijding vindt plaats wanneer een Deelnemer het Gewenste Gedrag vertoont, waar dat tijdens de Nulmetingsfase nog een rit met een Personenauto door de Maastunnel betref.~~

Opdrachtgever behoudt het recht voor om ingeval Dienstverlener de doelstelling niet lijkt te kunnen realiseren of indien de verminderde bereikbaarheid van het centrum hier aanleiding toe geeft, separaat een aanvullend beloningsproject aan te besteden voor het mijden van de Spits op de Erasmusbrug en de Willemsbrug in de richting noord naar zuid, met de Beneluxtunnel en de Van Brienoordbrug als afwaardeerlocaties.

Om Opdrachtgever inzicht te geven in de ontwikkeling van het aantal Spitsmijdingen, dient Dienstverlener op de navolgende peildata een Spitsmijdingen-forecast in te dienen die telkens 3 kalendermaanden vooruitkijkt:

- Peildatum 1: 1 april 2017
- Peildatum 2: 1 oktober 2017
- Peildatum 4: 1 april 2018
- Peildatum 5: 1 januari 2019

De Spitsmijdingen-forecast dient conform het onderstaande format, op de peildatum plus voor elk van de 3 maanden na de Peildatum, aangeleverd te worden, met eraan toegevoegd voor elk van de overgangen een gedetailleerde onderbouwing bestaande uit een verklaring van de aannames plus een beschrijving en planning van de voorgenomen activiteiten en marketing acties.

	Peildatum	Ultimo Maand 1	Ultimo Maand 2	Ultimo Maand 3
Aantal voorinschrijvingen	5	10	20	50
Aantal potentiële Deelnemers (bv. unieke kentekens uit Nulmeting)	32000	32000	32000	32000
Benodigde aantal Deelnemers	2000	5000	7000	11000
Aantal verwachte gebruikers van de Dienst	500	1000	4000	5500
Aantal verwachte Spitsmijdingen	100	250	1000	2000

(de bovenstaande getallen zijn ter illustratie en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.)

1.7 Nulmeting

Ter ondersteuning van de wervingsactiviteiten, zal Opdrachtgever 8 Werkweken aan registratiegegevens van de middels ANPR-camera's uitgevoerde Nulmeting(en) in de Maastunnel ter beschikking stellen aan Dienstverlener.



Deze periodes van 8 Werkweken kunnen door Dienstverlener vrijelijk gekozen worden tussen 1 oktober 2016 en het einde van het Project Wild van de Spits-3 (geschat op 31 maart 2017).

De bewaartermijn van deze registratiegegevens bedraagt:

- Maximaal 15 Werkweken voor de door Dienstverlener als potentiële Deelnemer geselecteerde kentekens; en
- Maximum 10 Werkweken voor de overige kentekens.

Het Referentieniveau dient vastgesteld te worden op basis van de beste periode van 4 aaneengesloten Werkweken met een stabiel reisgedrag.

1.8 Werven

Bij het werven van Deelnemers op basis van de registratiegegevens uit de Nulmeting met ANPR-camera's dient Dienstverlener bij de RDW de NAW-gegevens op te vragen van de kentekens van Personenauto's die voldoende vaak in de Spits geregistreerd zijn.

Deze kentekenhouders kunnen, na ontdubbeld te zijn tegen het 'postfilter' uitgenodigd worden voor deelname.

1.9 Algemeen

Dit betreft een innovatieve samenwerking tussen meerdere soorten Uitvoerende Dienstverleners onder aanvoerderschap van een Dienstverlener. De Verkeersonderneming heeft de ambitie om samen met deze partijen een serieuze stap te zetten op weg naar een systeem waarin een totale ontzorging van de reiziger centraal staat. Uiteindelijk niet alleen m.b.t. het woon-werk reizen, maar ook bijvoorbeeld m.b.t. het sociaal-recreatieve reizen.

Om het aanbod van de Dienstverlener zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de behoeften en ervaringen van reizigers, stelt De Verkeersonderneming marktonderzoekscapaciteit ter beschikking voor 4 reizigersonderzoeken en experimenten tijdens de Looptijd. In het kader van de partnership zullen Dienstverlener en De Verkeersonderneming actief samenwerken aan deze onderzoeken en experimenten. Bijvoorbeeld door het ter beschikking stellen van data, te bemiddelen bij de werving van respondenten of het uitsturen van enquêtes en het registreren en ontsluiten van de resultaten hiervan.

Met onderzoeken wordt hier bedoeld:

- 1) Interpretatie van geanonimiseerde gebruikersdata. De Dienstverlener stelt hiertoe alle beschikbare data over geplande reizen, geboekte reizen, herkomst en bestemmingen etc. geanonimiseerd ter beschikking aan de Verkeersonderneming.
- 2) Kwalitatief onderzoek en kwantitatief onderzoek(enquêtes) naar behoeften, ervaringen, motieven en belemmeringen van Deelnemers (en niet Deelnemers) aan de Dienst.

Met experimenten wordt hier bedoeld:



Aangepaste aanbiedingen doen aan kleine selecte groepen Deelnemers ($10 < N < 50$) en/of gebruikers gericht op het opbouwen van kennis over adoptie en gebruik van de Dienst en het kwalitatief en kwantitatief meten van de effecten van deze aanpassingen.

De onderzoeken en experimenten dienen twee doelen:

1. De Dienstverlener helpen met kennis over het verbeteren van het aanbod aan de reizigers gericht op het vergroten van het aantal Deelnemers en vergroten van het gebruik van de Dienst.
2. Vergroten van de kennis over MaaS-concepten bij de Verkeersonderneming met het oog op het toepassen van MaaS bij knelpunten in de toekomst en het innoveren van het grootstedelijk mobiliteitsaanbod.

Eigendom van onderzoeksresultaten:

De resultaten van de onderzoeken en experimenten zijn eigendom van De Verkeersonderneming. De Verkeersonderneming stelt de resultaten van dit onderzoek, samen met evt. adviezen ter beschikking van de Dienstverlener. Na afloop van de contractperiode kunnen de resultaten van deze onderzoeken openbaar worden gemaakt, met inachtneming van de belangen van de Dienstverlener.



2 Aanvullende eisen en Project specifieke begrippen

2.1 Project specifieke begrippen

De begrippen en definities die worden gebruikt in dit PvE, voor zover deze met een hoofdletter beginnen, zijn opgenomen in de Begrippenlijst IMMA minicompetitie mobiliteitsdiensten Marktplaats voor Mobiliteit.

Doelgroep: reizigers die tijdens de Spits op Werkdagen met een Personenauto van noord naar zuid door of over de Maastunnel, Erasmusbrug of Willemsbrug rijdend door de Maastunnel rijden.

Selectie criterium: Het over een periode van 4 Werkweken, minimaal gemiddeld 2 keer per Werkweek tijdens de Spits op Werkdagen met een Personenauto van noord naar zuid door of over de Maastunnel en/of Erasmusbrug en/of Willemsbrug rijden. het tijdens de Spits op Werkdagen met een Personenauto van noord naar zuid door de Maastunnel rijden.

Spits: De periode op Werkdagen van 15:00 tot 19:00 (Midden-Europese Tijd (MET)).

Spitsmijding: Een Spitsmijding vindt plaats wanneer een Deelnemer het Gewenst Gedrag vertoont, waar dat tijdens de Nulmetingsfase nog een rit met een Personenauto door of over de Maastunnel en/of Erasmusbrug en/of Willemsbrug, betref. een Spitsmijding vindt plaats wanneer een Deelnemer het Gewenste Gedrag vertoont, waar dat tijdens de Nulmetingsfase nog een rit met een Personenauto door de Maastunnel betref.

Gewenste Gedrag: Het door een Deelnemer op Werkdagen afnemen van een door de Dienstverlener aangeboden Dienst waardoor de Deelnemer niet met de Personenauto in de Spits gaat rijden door of over de Maastunnel, de Willemsbrug, Erasmusbrug, Beneluxtunnel of Van Brienenoordbrug over de Willemsbrug, Erasmusbrug, Beneluxtunnel of Van Brienenoordbrug

Referentielocatie: De Maastunnel, Erasmusbrug en Willemsbrug, in de richting van noord naar zuid. de Maastunnel in de richting van noord naar zuid.

2.2 MaaS

2.2.1 Plannen

1. Dienstverlener dient middels een multi-modale reisplanner, Deelnemers de mogelijkheid te bieden om met betrekking tot de binnen het Project door de Uitvoerende Dienstverleners aangeboden reismodaliteiten, een reis te kunnen Plannen:
 - gebaseerd op actuele vertrek- en aankomstinformatie van deze aangeboden reismodaliteiten; en
 - middels door Deelnemers in te stellen Herkomst- of Bestemmingslocatie(s).
2. Dienstverlener dient de multi-modale reisplanner als een laagdrempelige en gebruiksvriendelijke Mobiele app aan Deelnemers ter beschikking te stellen.

2.2.2 Boeken

1. Dienstverlener dient het mogelijk te maken dat een Deelnemer de middels de multi-modale reisplanner geplande reis direct kan Boeken of reserveren bij de Uitvoerende Dienstverlener(s).



2.2.3 Reizen

1. Dienstverlener dient Deelnemers voor hen relevante reismodaliteiten aan te bieden middels een of meerdere Uitvoerende Dienstverleners.

Toelichting bij deze eis:

De relevantie blijkt uit de mate van overeenkomst tussen de door Dienstverlener aangeboden reismodaliteiten en de binnen de gebiedsprofielen gedefinieerde wensen van Bewoners en Werkgevers/Werknemers.

2. Dienstverlener dient het aanbod van reismodaliteiten zo in te richten dat het voor Deelnemers logisch en aantrekkelijk is, om de te maken Reis uit te voeren middels de aangeboden reismodaliteiten.

2.2.4 Ondersteunen

1. Dienstverlener dient middels het Klantcontactcentrum de Deelnemers te Ondersteunen bij het Plannen, Boeken, Reizen, Aanpassen en Betalen van de reis.

2.2.5 Aanpassen

1. Dienstverlener dient middels de multi-modale reisplanner Deelnemers te waarschuwen met betrekking tot vertragingen en verstoringen met betrekking tot de reis en de mogelijkheid te bieden om de reis aan te passen.

2.2.6 Betalen

1. Dienstverlener dient de Deelnemer de gelegenheid te bieden om tijdens het Boeken, voor de gehele reis te betalen.
2. Dienstverlener dient de verrekening met de Uitvoerende Dienstverlener(s) zonder betrokkenheid van de Deelnemer uit te voeren.
3. Dienstverlener dient het proces van Betalen, op een voor de Deelnemer gebruiksvriendelijke manier in te richten.

2.2.7 Planning MaaS

1. Dienstverlener dient op 1-7-2017 ten minste de functionaliteiten Plannen, Reizen en Betalen aan te bieden en op 1-10-2017 ook de functionaliteiten Boeken, Ondersteunen en Aanpassen.

2.3 Nulmeting

1. Dienstverlener dient schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar te maken voor welke periode van 8 Werkweken deze de registratiegegevens van de middels ANPR-camera's uitgevoerde Nulmeting(en) in de Maastunnel wenst te ontvangen. Opdrachtgever zal, met inachtneming een responsetijd van maximaal 1 Werkweek, deze data in CSV-formaat middels een beveiligde methode aan Dienstverlener verstrekken.

Toelichting bij deze eis:

Van 1 november 2016 tot het einde van de looptijd van het Project Wild van de Spits-3 op 1 april 2017, zijn er kentekenregistraties beschikbaar van Personenauto's die in de Spits op Werkdagen door de Maastunnel in de richting van noord naar zuid reisden.



2.4 Werven

1. Dienstverlener dient, iedere opvraging van gegevens bij RDW in het kader van het Project vooraf te melden aan Opdrachtgever, zodat deze RDW tijdig kan laten weten in te stemmen met desbetreffende opvraging en samen met Dienstverlener de opvragingsfrequentie kan optimaliseren.
2. Dienstverlener dient iedere opvraging van gegevens bij RDW in het kader van het Project expliciet te doen namens Opdrachtgever. Hierbij dienen de van toepassing zijnde werkprocedures (op te vragen bij iv@rdw.nl) en maatregelen ter bescherming van de privacy van potentiële Deelnemers in acht te worden genomen.
3. Dienstverlener dient gedurende de gehele looptijd van het Project de geregistreerde kentekens van Personenauto's die:
 - door Dienstverlener als zodanig aangeduid zijn als potentiële Deelnemers, maximaal gedurende 15 Werkweken na het moment van registratie op te slaan; en
 - niet van Deelnemers of van door Dienstverlener als zodanig aangeduide potentiële Deelnemers zijn, maximaal gedurende 10 Werkweken na het moment van registratie op te slaan.
4. Dienstverlener dient de potentiële Deelnemers met een naar oordeel van Dienstverlener voldoende hoog Selectieniveau te benaderen met de uitnodiging om deel te nemen en daarbij expliciet vermeldend dat de geldigheidstermijn van deze uitnodiging beperkt is tot 4 kalenderweken na dagtekening.

Toelichting bij de eis:

De voor een Personenauto bepaalde Selectie- en Referentieniveaus die aanleiding hebben gevormd tot de uitnodiging tot deelname, blijven geldig gedurende de in deze eis vermelde 4 weken geldigheidstermijn van de uitnodigingsbrief.

De Dienstverlener is het toegestaan, ten behoeve van het gestand kunnen doen van deze geldigheidstermijn, de persoons- en Verplaatsingsgegevens gekoppeld aan de bijbehorende berekende Selectie- en Referentieniveaus gedurende deze geldigheidstermijn te bewaren en aan te wenden voor het toelaten van aanmelders.

2.5 Spitsmijdingen

1. Dienstverlener dient op elk van de onderstaande peildata een Spitsmijdingen-forecast in te dienen:
 - Peildatum 1: 1 april 2017
 - Peildatum 2: 1 oktober 2017
 - Peildatum 4: 1 april 2018
 - Peildatum 5: 1 januari 2019



2. Dienstverlener dient de Spitsmijdingen-forecast conform het onderstaande format aan te leveren, met eraan toegevoegd voor elk van de overgangen een gedetailleerde onderbouwing bestaande uit een verklaring van de aannames plus een beschrijving en planning van de voorgenomen activiteiten en marketing acties:

	Peildatum	Ultimo Maand 1	Ultimo Maand 2	Ultimo Maand 3
Aantal voorinschrijvingen	5	10	20	50
Aantal potentiële Deelnemers (bv. unieke kentekens uit Nulmeting)	32000	32000	32000	32000
Benodigde aantal Deelnemers	2000	5000	7000	11000
Aantal verwachte gebruikers van de Dienst	500	1000	4000	5500
Aantal verwachte Spitsmijdingen	100	250	1000	2000

(de bovenstaande getallen zijn ter illustratie en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.)

3 Gebied 6: Maastunnel

3.1 Postcodes als afbakening van het Gebied 1 NVT

3.2 Referentielocatie

De Maastunnel in de richting noord naar zuid