

Bijlage Conformiteitenlijst

Met het indienen van een Inschrijving geven Inschrijvers aan dat hun Inschrijving volledig en onvoorwaardelijk voldoet aan alle hieronder en in voorkomend geval elders in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Een Inschrijving onder voorwaarden leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.

Inschrijvers komt met een Inschrijving onder voorwaarden dus niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Nr.	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer garandeert dat hij over de middelen en capaciteiten beschikt om gedurende de looptijd van de Overeenkomst alle diensten minimaal zoals overeengekomen te verrichten. Indien er gedurende de looptijd van de Overeenkomst een daadwerkelijke of potentiële situatie ontstaat die de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer zou kunnen verhinderen, dient Opdrachtnemer de Kansspelautoriteit hierover onverwijld te informeren, inclusief de mogelijke impact van deze situatie en de mitigerende maatregelen die Opdrachtnemer neemt, met dien verstande dat dit onverlet laat dat Opdrachtnemer dient na te komen.
2.	Opdrachtnemer garandeert dat hij zowel ten tijde van de Inschrijving als op elk moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoende onafhankelijk is van Kansspelaanbieders. Onder 'voldoende onafhankelijk' wordt minimaal verstaan (cumulatief): a) Opdrachtnemer is zelf geen Kansspelaanbieder; b) Geen directe of indirecte participatie van kapitaal van Kansspelaanbieders in de organisatie van Opdrachtnemer. c) Maximaal 20% van de activiteiten die de organisatie van Opdrachtnemer uitoefent buiten de Opdracht aangaande het loket gebeurt direct of indirect in opdracht van Kansspelaanbieders. Indien Opdrachtnemer direct of indirect enige activiteiten in opdracht van Kansspelaanbieders uitoefent, dan heeft Opdrachtnemer het loket binnen zijn organisatie aantoonbaar op zodanige wijze georganiseerd, dat de relatie tussen Opdrachtnemer en Kansspelaanbieders niet van invloed kan zijn op of rondom de uitvoering van de Opdracht te nemen besluiten en niet op de uitvoering zelf (<i>Chinese wall</i>). d) Toezichthoudende functionarissen en bestuurders van Opdrachtnemer en personeel van Opdrachtnemer dat betrokken is bij de uitvoering van de Opdracht of dat invloed kan hebben op deze uitvoering mogen geen directe of indirecte, financiële, economische of andere persoonlijke belangen hebben die geacht kunnen worden hun onpartijdigheid of onafhankelijkheid ten opzichte van Kansspelaanbieders in het gedrang te brengen. Indien niet aan bovenstaande criteria is voldaan zal de Kansspelautoriteit hoe dan ook oordelen dat geen sprake is van voldoende afhankelijkheid. Indien wel aan bovenstaande criteria is voldaan, kan de Kansspelautoriteit nog steeds tot dit oordeel komen indien andere feiten en omstandigheden hier aanleiding toe geven. In dat geval zal de Kansspelautoriteit in zijn oordeel het proportionaliteitsbeginsel betrekken en wordt Opdrachtnemer in staat gesteld zijn zienswijze te geven. Indien Opdrachtnemer een Samenwerkingsverband is, dan gelden de criteria voor elk afzonderlijk lid van het Samenwerkingsverband. Indien de organisatie van Opdrachtnemer onderdeel is van een holdingstructuur, dan gelden de bovenstaande criteria voor alle ondernemingen in die structuur, tenzij Opdrachtnemer kan aantonen dat de verschillende ondernemingen volstrekt onafhankelijk van elkaar opereren en de partijdigheid en onafhankelijkheid ten opzichte van Kansspelaanbieders door de structuur niet wordt geschaad. Indien Opdrachtnemer een beroep doet op een Derde, dan gelden de criteria ook voor deze Derden. De bestuurders van Opdrachtnemer dienen in de verificatiefase van de aanbesteding en vervolgens jaarlijks een verklaring ('self-declaration') af te leggen, waaruit onomstotelijk blijkt dat sprake is van voldoende onafhankelijkheid, dit ter beoordeling door de Kansspelautoriteit, ook ten aanzien van Derden waarop een beroep wordt gedaan. Voorafgaand aan het verlenen van toestemming voor het inschakelen van een Derde, dient eveneens op deze wijze te worden aangetoond dat deze Derde voldoende onafhankelijk is. Indien dit niet wordt aangetoond, kan de Kansspelautoriteit geen toestemming geven voor het inschakelen van deze Derde. Indien blijkt dat niet aan de vereiste onafhankelijkheid is voldaan wordt de Inschrijving alsnog terzijde gelegd (indien dit voor definitieve gunning geconstateerd wordt) dan wel kan de Overeenkomst per direct worden ontbonden door de Kansspelautoriteit zonder dat Opdrachtnemer recht heeft op enige vergoeding van kosten of schade, hoegenaamd dan ook. De Kansspelautoriteit kan te allen tijde om aanvullende bewijsmiddelen verzoeken

	teneinde een en ander te kunnen beoordelen. Opdrachtnemer dient deze bewijsmiddelen binnen een redelijke termijn aan de Kansspelautoriteit te verstrekken.
3.	Opdrachtnemer garandeert dat hij activiteiten in het kader van of rondom het loket nadrukkelijk en uitsluitend in Opdracht van de Kansspelautoriteit verricht en ontplooit geen andere activiteiten die direct of indirect voortvloeien uit de hier aanbestede Opdracht. Opdrachtnemer erkent dat het nadrukkelijk niet is toegestaan voor Opdrachtnemer om activiteiten te ontwikkelen die direct of indirect voortvloeien uit onderhavige Opdracht indien dit niet expliciet (nader) overeengekomen is tussen Opdrachtnemer en de Kansspelautoriteit. De enige inkomsten die Opdrachtnemer mag genereren in het kader van deze Opdracht is de betaling van de hiervoor overeengekomen prijs door de Kansspelautoriteit, tenzij nadrukkelijk anders nader overeengekomen.
4.	Opdrachtnemer is verplicht om tijdens de looptijd van de Overeenkomst eventuele (potentiële) belangenconflicten ten opzichte van andere partijen dan Kansspelaanbieders, bijvoorbeeld aanbieders van zorg en behandeling inzichtelijk te maken aan de Kansspelautoriteit, inclusief de maatregelen die genomen worden om te waarborgen dat keuzes bij de uitvoering van de dienstverlening genomen worden op basis van objectieve gronden, onpartijdig. Eveneens is Opdrachtnemer verplicht activiteiten vooraf aan de Kansspelautoriteit melden indien het redelijkerwijs denkbaar is dat de Kansspelautoriteit kan oordelen dat deze activiteiten in strijd zijn met het onder 3. bepaalde.
Nr.	Accountmanagement, klachten en communicatie
5.	Opdrachtnemer wijst één persoon aan die als eerste contactpersoon verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Opdracht, zowel voor inhoudelijke als commercieel-juridische aangelegenheden. Daarnaast wijst Opdrachtnemer een vaste plaatsvervanger aan. Het is mogelijk voor Opdrachtnemer om voor de ontwikkel- en/of implementatiefase een andere contactpersoon en plaatsvervanger aan te wijzen dan voor de uitvoeringsfase. Alle contactpersonen beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en dienen over voldoende bevoegdheid c.q. mandaat te beschikken om Opdrachtnemer op het niveau van de SLA/DAP te binden. Het is niet noodzakelijk dat deze functionarissen ook bevoegd zijn c.q. mandaat hebben om de gehele Overeenkomst namens Opdrachtnemer aan te gaan dan wel te wijzigen. Zolang Opdrachtnemer over de aangewezen contactpersonen kan beschikken dient Opdrachtnemer deze in de aangegeven rol in te zetten voor onderhavige Opdracht, tenzij de Kansspelautoriteit om vervanging verzoekt. De Kansspelautoriteit zal niet op onredelijke gronden om vervanging verzoeken.
6.	Opdrachtnemer dient tijdens de uitvoeringsfase minimaal één keer per halfjaar tactisch-strategisch overleg te hebben met de Kansspelautoriteit en zijn prestaties te evalueren alsmede zich op de hoogte te stellen van ontwikkelingen aan de zijde van de Kansspelautoriteit alsmede suggesties te doen voor de mogelijke doorontwikkeling van het loket, tenzij uitdrukkelijk anders nader overeengekomen. Indien de Kansspelautoriteit hiertoe aanleiding ziet, vindt op eerste verzoek van Kansspelautoriteit kosteloos additioneel overleg plaats op locatie van de Kansspelautoriteit. Gedurende de eerste twaalf maanden van de uitvoeringsfase vindt dit overleg minimaal een keer per kwartaal plaats. Indien wenselijk zal dit overleg telefonisch plaatsvinden. Mocht de Kansspelautoriteit hier aanleiding toe zien, dan kan het overleg vaker plaatsvinden. Dit zal altijd in overleg gaan tussen de Kansspelautoriteit en Opdrachtnemer.
7.	Operationeel overleg vindt in beginsel plaats conform het schema dat in de ontwikkelfase nader overeenkomen wordt (SLA/DAP), met dien verstande dat op verzoek van de Kansspelautoriteit altijd kosteloos additioneel overleg plaats moet kunnen vinden indien daartoe gereede aanleiding bestaat.
8.	Minimaal zeven dagen voorafgaand aan het overleg op tactisch-strategisch niveau, rapporteert Opdrachtnemer digitaal aan de Kansspelautoriteit over de achterliggende periode. In de ontwikkelfase wordt nader overeengekomen welke elementen de rapportage minimaal dient te bevatten (SLA/DAP). Deze opsomming is niet-limitatief en kan in onderling overleg worden aangepast gedurende de uitvoeringsfase. In ieder geval identificeert de Opdrachtnemer mogelijke kansen voor doorontwikkeling.
9.	Opdrachtnemer en de Kansspelautoriteit komen een escalatieprocedure nader overeen die recht doet aan de belangen van beide partijen (SLA/DAP).
Nr.	Ontwikkelfase
10.	Binnen twee weken na definitieve gunning dient Opdrachtnemer aan de Kansspelautoriteit een voorstel te hebben gedaan voor de aanpak en de planning van de ontwikkelfase, inclusief mijlpalen, op te leveren producten en kritisch tijdspad, uitgaande van het afronden van de ontwikkelfase uiterlijk eind 2020. De planning dient eveneens een voorstel voor een facturatie en betaling te bevatten, waarbij als kader geldt dat 30% van de aangeboden prijs

	voor de ontwikkelfase wordt voldaan na acceptatie van het resultaat en de overige 70% tussentijds wordt betaald op basis van de bereikte mijlpalen en opgeleverde producten.
11.	Als resultaat van de ontwikkelfase levert Opdrachtnemer een ontwikkelplan op waarin de opzet en inrichting van het loket op een praktisch relevant niveau inzichtelijk worden gemaakt, inclusief de positionering in termen van een eigenstandige identiteit en imago (naam, domeinnaam, logo, huisstijl, etc.), zoals nader beschreven in de Aanbestedingsleidraad en, waar nodig, een nadere uitwerking van het marketingcommunicatieplan dat in de Inschrijving is overlegd. Het ontwikkelplan dient te passen binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken van de Kansspelautoriteit en de Inschrijving van Opdrachtnemer en wordt ter acceptatie voorgelegd aan de Kansspelautoriteit.
12.	Onderdeel van de oplevering van het ontwikkelplan is eveneens een SLA/DAP waarin in ieder geval de servicelevels, kpi's anderszins, afspraken en procedures, documentatie en rapportagevormen op een praktisch relevant niveau inzichtelijk worden gemaakt. De SLA/DAP wordt ter acceptatie voorgelegd aan de Kansspelautoriteit en kan na acceptatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast door partijen indien dit nader wordt overeengekomen.
13.	Onderdeel van de oplevering van het ontwikkelplan is eveneens een uitgewerkt risicodossier dat ter kennisname aan de Kansspelautoriteit wordt voorgelegd en dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst actueel zal houden.
14.	Onderdeel van de oplevering van het ontwikkelplan is eveneens een (concept-)implementatieplan uitgaande van start uitvoeringsfase per 1 april 2021, dat ter kennisname aan de Kansspelautoriteit wordt voorgelegd.
15.	Onderdeel van de oplevering van het ontwikkelplan is eveneens een (concept-)exitplan, dat ter acceptatie aan de Kansspelautoriteit wordt voorgelegd en dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst actueel zal houden (vgl. Eis 58 e.v.).
16.	Opdrachtnemer erkent dat Kansspelautoriteit kan besluiten de Overeenkomst na afloop van de Ontwikkelfase te beëindigen dan wel de start van de implementatiefase dan wel de start van de uitvoeringsfase uit te stellen met maximaal 8 maanden en dat in het geval van een beëindiging binnen 12 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst de Inschrijver die de wachtkamerovereenkomst gegund heeft gekregen alsnog in aanmerking komt voor gunning van de Opdracht, een en ander ter bepaling van de Kansspelautoriteit.
Nr.	Implementatiefase
17.	Binnen twee weken na de start van de implementatiefase dient Opdrachtnemer aan de Kansspelautoriteit ter kennisneming de definitieve planning voor de implementatiefase te hebben overgelegd, inclusief mijlpalen en kritisch tijdspad. De planning dient eveneens een voorstel voor een facturatie en betaling te bevatten, waarbij als kader geldt dat 50% van de aangeboden prijs voor de implementatiefase wordt voldaan bij de start van de uitvoeringsfase en de overige 50% tussentijds wordt betaald op basis van de bereikte mijlpalen en opgeleverde producten.
18.	Opdrachtnemer dient de Kansspelautoriteit periodiek te rapporteren over de voortgang van de implementatie in de vorm van een voortgangsrapportage.
19.	Indien zich mogelijke feiten of omstandigheden voordoen binnen of buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer die tijdige implementatie daadwerkelijk of potentieel in de weg zouden kunnen staan, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover binnen een gepaste termijn te informeren, inclusief de maatregelen die Opdrachtnemer heeft genomen om vertraging te voorkomen.
20.	De Kansspelautoriteit moet in staat worden gesteld om voor livegang de opgeleverde resultaten te toetsen. Livegang kan niet plaatsvinden zonder goedkeuring van de Kansspelautoriteit. Goedkeuring strekt niet tot acceptatie van de prestatie door de Kansspelautoriteit.
Nr.	Uitvoeringsfase – Eisen aan de opzet en inrichting van het loket
21.	Opdrachtnemer garandeert de Kansspelautoriteit dat het loket één centrale informatieve en objectieve website in de lucht houdt over de risico's van kansspelen, de manieren om deze zoveel mogelijk te beperken en de mogelijkheden voor toeleiding naar professionele hulp.
22.	Opdrachtnemer maakt de informatie op de website ook toegankelijk voor Kansspelaanbieders.

23.	Daarnaast garandeert de Opdrachtnemer de Kansspelautoriteit dat het loket per chat, telefoon, mail en WhatsApp of een gelijkwaardige toekomstige applicatie bereikbaar is.
24.	Opdrachtnemer garandeert dat het loket in ieder geval telefonisch bereikbaar is tussen 09:00 en 00:00 uur.
25.	Opdrachtnemer garandeert de Kansspelautoriteit dat het loket 24/7 bereikbaar is via minimaal één van de gehanteerde kanalen. Dat betekent dat spelers 24/7 direct contact kunnen zoeken met een medewerker van het loket via bijvoorbeeld chat, telefoon of WhatsApp waar ook direct antwoord op volgt. Opdrachtnemer onderbouwt de keuze voor het desbetreffende kanaal met data omtrent de behoefte aan informatie en advies bij spelers en naasten op verschillende tijdstippen van de dag in combinatie met de effectiviteit van het gekozen medium.
26.	Opdrachtnemer verstrekt de informatie bij opening van het loket op de website in het Nederlands en in het Engels. Minimaal via 1 ander kanaal is het loket ook in gesproken Engels bereikbaar voor direct cliëntcontact.
27.	In het eerste jaar van de uitvoeringsfase onderzoekt Opdrachtnemer welke andere talen relevant zijn om basisinformatie in te vertalen of om zelfs in gesproken taal bereikbaar in te zijn. Dat zou Chinees of bijvoorbeeld Turks kunnen zijn. Opdrachtnemer dient de Kansspelautoriteit verslag te doen van de bevindingen, die de basis zouden kunnen vormen voor een doorontwikkeling van het loket op dit punt.
Advies op maat	
28.	Opdrachtnemer hanteert een werkwijze die garandeert dat cliënten (Spelers of Naasten die het loket benaderen met informatie- en /of hulpvraag) via de verschillende kanalen waarmee het loket bereikbaar is advies op maat krijgen.
Preventieve interventies	
29.	Opdrachtnemer biedt zelf via het loket Spelers en Naasten Korte preventieve (online) interventies aan om het (Problematisch) Gokken weer onder controle te krijgen. De effectiviteit van deze interventies moet geborgd zijn. Bijvoorbeeld doordat de interventies opgenomen zijn in de database van het Loket Gezond Leven ¹
30.	Opdrachtnemer hanteert een werkwijze die garandeert dat Spelers en Naasten ook doorgeleid worden naar bestaande preventieve (online) interventies die niet via het Loket worden aangeboden wanneer uit contact met de Speler/Naasten blijkt dat deze interventies beter passend zijn dan het aanbod van Opdrachtnemer zelf. Ook voor deze interventies hanteert Opdrachtnemer een erkende kwaliteitseis. Zie verder bij doorgeleiding.
Doorgeleiding	
31.	Opdrachtnemer hanteert een overzicht van alle verschillende aanbieders van Hulp en Behandeling voor Problematisch Gokken zowel bij de reguliere verslavingszorginstellingen als commerciële aanbieders van verslavingszorg. Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers van het loket beschikken over (contact en inhoudelijke)gegevens van alle vormen van Hulp en Behandeling die beschikbaar zijn in de verschillende regio's.
32.	Per aangesloten instelling bij het loket brengt Opdrachtnemer in kaart of zij gebruik maken van één van de <i>evidence based</i> behandelmethodieken. Dit kan bijvoorbeeld blijken uit het feit dat behandelingen voldoen aan de GGZ-zorgstandaarden. Indien er geen gebruik wordt gemaakt van de bekende methodieken, zoals cognitieve gedragstherapie, zal er vanuit het loket niet kunnen worden doorverwezen totdat er evidentie is dat de gebruikte methodiek effectief is. Ook naar instellingen die gebruik maken van <i>12 step facilitation</i> (denk aan zelfhulpgroepen) kan Opdrachtnemer doorverwijzen omdat dergelijke methodes (al dan niet samen met andere middelen) effectief kunnen zijn. Doorverwijzen hangt verder samen met eis 33.
33.	Opdrachtnemer geeft uitvoering aan de randvoorwaarde dat Spelers en Naasten doorgeleid kunnen worden naar <u>passende</u> Hulp en Behandeling op basis van de volgende leidende uitgangspunten: 1. Doorgeleiding naar lichte vormen als het kan, naar zware vormen als het moet; 2. In de fysieke omgeving van de cliënt; 3. De eigen voorkeur van de cliënt. Dat betekent dat wanneer een cliënt een voorkeur heeft voor een bepaalde vorm van behandeling, die voorkeur meegewogen dient te worden in het advies.
34.	Opdrachtnemer hanteert een werkwijze voor medewerkers die garandeert dat de cliënt bij doorgeleiding, op een zo laagdrempelig mogelijke wijze naar passende Hulp en Behandeling wordt begeleid vanuit het loket en er zo min mogelijk momenten zijn waarop de cliënt kan afhaken. Hierbij kan gedacht worden aan het direct doorverbinden van cliënt naar de juiste (lokale) zorgaanbieder.

¹ www.loketgezondleven.nl

Wetenschappelijke inzichten	
35.	Opdrachtnemer dient voldoende aantoonbaar de meest actuele wetenschappelijke inzichten te gebruiken voor het up to date houden van informatie op de website. Het proces van kwaliteitsborging dat Opdrachtnemer hiervoor hanteert, omvat in de wetenschappelijke wereld gebruikelijke waarborgen zoals visitatie en/of evaluatie. In de ontwikkelfase dient Opdrachtnemer een voorstel te doen voor de inrichting van dit aspect van de kwaliteitsborging.
Identiteit, marketing en communicatie	
36.	Opdrachtnemer erkent dat qua identiteit (onder meer definitieve naam, domeinnaam, logo, huisstijl, et cetera) geldt dat de initiële ontwikkeling en wijziging hiervan altijd instemming van de Kansspelautoriteit behoeft voordat externe uitingen plaatsvinden. Het loket dient nadrukkelijk een eigenstandige identiteit te hebben, die ook geheel overdraagbaar is, zowel in juridische als in praktische zin, aan mogelijke toekomstige ondernemers in het geval van een contractwisseling.
37.	Het loket dient zodanig te worden vormgegeven dat gebruikers ervan contact hebben met 'het loket' en bij normaal gebruik niet geconfronteerd worden met de achterliggende organisatie van Opdrachtnemer (bijv. bedrijfsnaam). Verwijzingen naar de achterliggende organisatie van Opdrachtnemer zijn in beginsel ongewenst en uitsluitend toegestaan na expliciete instemming van de Kansspelautoriteit.
38.	Opdrachtnemer zal zich qua marketingcommunicatieplan opstellen als een maatschappelijk instelling, waarbij communicatie-uitingen zich richten op de kring om Spelers heen, zoals Maatschappelijke partijen en Kansspelaanbieders en waarbij de directe kosten die samenhangen met de communicatie-uitingen niet hoger zullen zijn dan € 50.000 exclusief btw per jaar. Wijzigingen op voorgaande (doelgroepen communicatie en budget) zijn mogelijk, maar uitsluitend toegestaan na schriftelijke instemming van de Kansspelautoriteit. Minimaal eenmaal per jaar worden de marketing- en communicatie-inspanningen van Opdrachtnemer door partijen geëvalueerd.
Nr. Uitvoeringsfase: eisen aan personeel	
39.	Opdrachtnemer garandeert dat al het personeel met direct cliëntcontact minimaal een HBO-opleiding of een aantoonbaar gelijkwaardig werk- en denkniveau heeft, in een voor de aard van de werkzaamheden relevante richting zoals een maatschappelijke of psychologische richting. Met direct cliëntcontact wordt contact bedoeld waar vraag en antwoord direct op elkaar aangesloten zijn. Bijvoorbeeld telefonisch contact.
40.	Opdrachtnemer garandeert dat al het personeel met direct cliëntcontact naast de basisopleiding cursussen of opleidingen heeft gevolgd in voor de werkzaamheden relevante onderwerpen, zoals gesprekstechnieken. Opdrachtnemer garandeert tevens dat al het personeel met direct cliëntcontact zijn kennis op peil houdt en op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen binnen hun vakgebied.
41.	Opdrachtnemer garandeert dat personeel met direct cliëntcontact op basis van kennis vanuit kennisinstituten/preventiekaders kan beoordelen welke interventies effectief kunnen zijn, welke maatregelen kunnen bijdragen om risicovol speelgedrag of verslaving te voorkomen en in hoeverre een bepaalde preventieve maatregel ook daadwerkelijk het gewenste gedragseffect bij een Speler teweeg zal kunnen brengen.
42.	Er dient bij een deel van het personeel met direct cliëntcontact kennis aanwezig te zijn van schuldhulpverlening.
43.	Een deel van het personeel met direct cliëntcontact dient behandelervaring te hebben en een diagnose te kunnen stellen en met het ontkennende en potentieel manipulatieve gedrag van verslaafde Spelers om te kunnen gaan.
44.	Opdrachtnemer dient aantoonbaar een screeningsprocedure voor door hem in te zetten personeel te hebben waarmee effectief kan worden geborgd dat geen personeel wordt ingezet waarmee de onafhankelijkheid van Kansspelaanbieders in het geding komt, zoals nader bepaald onder eis 2. Dit geldt zowel voor eigen personeel als voor personeel van Derden waarop een beroep wordt gedaan.
Nr. Uitvoeringsfase: minimale service levels en rapportage	
45.	Opdrachtnemer en de Kansspelautoriteit komen bij afronding van de ontwikkelfase nader een SLA/DAP overeen. De SLA/DAP kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst gewijzigd worden met instemming van beide partijen. Partijen zullen zich niet op onredelijke gronden van instemming onthouden.
46.	Onverlet eventueel nader in de SLA/DAP te maken afspraken geldt dat de website een uptime moet kennen van 99,0%, te berekenen per maand, exclusief onderhoudsvensters. Dit betekent dat de website per maand 99,0%

	volledig en ongestoord voor bezoekers beschikbaar moet zijn. Het onderhoudsvenster bedraagt maximaal 4 uur per maand en wordt gepland op een moment dat de impact op gebruikers van het loket relatief laag is.
47.	Onverlet eventueel nader in de SLA/DAP te maken afspraken geldt dat het loket op alle dagen per telefoon minimaal tussen 09:00 en 00:00 bereikbaar moet zijn. In minimaal 80% van de gevallen moet een beller binnen 60 seconden te woord worden gestaan, te berekenen per maand. Dit betekent dus dat als er vijf mensen bellen, in ieder geval vier mensen binnen één minuut een medewerker van het loket spreken.
48.	Onverlet eventueel nader in de SLA/DAP te maken afspraken geldt dat het loket op alle dagen per online chat, gekoppeld aan de website, minimaal tussen 09:00 en 00:00 bereikbaar moet zijn. In minimaal 80% van de gevallen moet een chatter binnen 60 seconden te woord worden gestaan, te berekenen per maand. Dit betekent dus dat als er vijf mensen beginnen met chatten, in ieder geval vier mensen binnen één minuut een reactie hebben van een medewerker van het loket.
49.	Onverlet eventueel nader in de SLA/DAP te maken afspraken geldt dat het loket op alle dagen per WhatsApp of een gelijkwaardige toekomstige applicatie minimaal tussen 09:00 en 00:00 bereikbaar moet zijn. In minimaal 80% van de gevallen moet een apper binnen 5 minuten te woord worden gestaan, te berekenen per maand. Dit betekent dus dat als er vijf mensen beginnen met appen, in ieder geval vier mensen binnen vijf minuten een reactie hebben van een medewerker van het loket.
50.	Opdrachtnemer dient een adequate klachtenprocedure in te richten, waar gebruikers van het loket een klacht kunnen indienen. Klagende gebruikers moeten erop kunnen rekenen dat hun klacht onafhankelijk (binnen de organisatie van Opdrachtnemer), zorgvuldig en uiterlijk binnen 21 dagen wordt afgehandeld door Opdrachtnemer. Een en ander dient nader door Opdrachtnemer nader te worden beschreven in de SLA/DAP.
51.	Minimaal eenmaal per maand dient Opdrachtnemer aan de Kansspelautoriteit een operationele rapportage te overleggen waarin minimaal inzichtelijk wordt gemaakt: • Uptime website; • Aantal bezoekers website; • Bereikbaarheid per telefoon; • Aantal bellers; • Bereikbaarheid per online chat; • Aantal chatters; • Bereikbaarheid per WhatsApp of een gelijkwaardige toekomstige applicatie; • Aantal appers; • Aantal nieuwe klachten; • Aantal afgehandelde klachten; • Aantal interventies • Aantal doorgeleidingen Behalve deze kwantitatieve informatie dient kwalitatief teruggekoppeld te worden over de gepleegde inzet en behaalde resultaten, bijv. welke interventies gepleegd zijn, naar wie is doorgeleid, et cetera. Ook dient de Opdrachtnemer deze rapportages te gebruiken voor de signaleringsfunctie zoals benoemd in de Aanbestedingsleidraad onder 2.5. Signalen en trends binnen de (kansspelverslavings)problematiek die Opdrachtnemer signaleert dienen via deze rapportages teruggekoppeld te worden. De rapportage dient een doorlopende rapportage per maand te betreffen, waarbij dus ook de verhouding tot eerdere maanden (trend) inzichtelijk wordt. Eventuele bijzonderheden worden separaat toegelicht door Opdrachtnemer. De vorm en inhoud van de rapportage wordt nader beschreven in de SLA/DAP.
Nr. Uitvoeringsfase: kwaliteitsborging, audit en toegankelijkheid	
52.	De kwaliteit van het loket wordt aantoonbaar in voldoende mate geborgd door Opdrachtnemer. Het proces van kwaliteitsborging dat Opdrachtnemer hiervoor hanteert omvat in ieder geval waarborgen die een voldoende kwalitatieve externe informatieverstrekking en dito clientcontact borgen. Het kwaliteitsmanagement strekt zich tevens uit tot de doorgeleiding van cliënten.
53.	Opdrachtnemer dient alle maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om alle aanwezige informatie te beveiligen, waarbij de anonimiteit van Spelers en Naasten en het beschermen van persoonsgegevens gegarandeerd zijn.
54.	Opdrachtnemer dient (personeel van) Opdrachtgever of derden die Opdrachtgever hiervoor inschakelt op elk moment toegang te verschaffen tot dienst locaties en middelen, zodat Opdrachtgever de kwaliteit van de

	Diensten van Opdrachtnemer ten volle kan (laten) controleren. Opdrachtnemer zal volledige medewerking verlenen aan alle redelijke verzoeken van Opdrachtgever hieromtrent.
55.	A. Opdrachtnemer garandeert op elk moment de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen die noodzakelijk zijn teneinde ten aanzien van persoonsgegevens aan alle vigerende wet- en regelgeving te voldoen en waardoor de persoonsgegevens van betrokken personen effectief zijn beschermd. In het verlengde hiervan heeft Opdrachtnemer aantoonbaar een informatieveiligheidssysteem in werking binnen zijn organisatie. B. Opdrachtnemer garandeert dat de toegankelijkheid van de website van het landelijk loket op elk moment voldoet aan de eisen rond toegankelijkheid zoals opgenomen in het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid'.²
Nr.	Uitvoeringsfase: persoonsgegevens, intellectuele eigendomsrechten en overige aspecten
56.	Opdrachtnemer onderschrijft de doelstelling van de Kansspelautoriteit dat het loket door de Kansspelautoriteit op elk moment overgedragen moet kunnen worden aan een andere dienstverlener en verricht zijn diensten met inachtneming van dit doel, <i>fit for purpose</i> dus.
57.	Voor zover er sprake is van in het kader van deze Opdracht ontwikkelde documentatie, bron- en objectcodes of andere zaken berusten alle intellectuele eigendomsrechten die waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend bij de Kansspelautoriteit. Voor zover en indien in het kader van deze Opdracht gebruik wordt gemaakt van bestaande documentatie, bron- en objectcodes of zaken waarop reeds intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer en/of derden rusten, verkrijgt Kansspelautoriteit van Opdrachtnemer alle benodigde rechten om het ongelimiteerde en eeuwig gebruik, inclusief ongelimiteerde aanpassing, te kunnen uitoefenen, tenzij het door Opdrachtnemer en/of derden eerder, dus niet in het kader van deze Opdracht, ontwikkelde methoden betreft voor Korte preventieve (online) interventies of bestaande, ondersteunende programmatuur die Opdrachtnemer intern gebruikt om het loket te beheren voor zover deze programmatuur niet onlosmakelijk met de website is verbonden. Voor zover noodzakelijk worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door Opdrachtnemer aan Kansspelautoriteit overgedragen welke overdracht reeds nu voor alsdan door Kansspelautoriteit wordt aanvaard. Let wel: dit betekent dus dat de website, documentatie en andere zaken op zodanige wijze moeten worden ontwikkeld door Opdrachtnemer dat de Kansspelautoriteit hier <i>of</i> alle rechten op verkrijgt omdat het binnen het kader van de Opdracht ontwikkeld is (maatwerk) <i>of</i> een allesomvattend en eeuwigdurend gebruiksrecht als gebruik wordt gemaakt van reeds bestaande componenten. De enige uitzonderingen betreffen reeds bestaande methoden voor Korte preventieve (online) interventies en ondersteunende programmatuur die Opdrachtnemer intern gebruikt om het loket te beheren. Voorwaarde bij het laatste is wel dat de website en toebehoren van het loket ook voor het beoogde doel te gebruiken is zonder deze achterliggende programmatuur, met inachtneming van de eis als gesteld onder 56.
58.	In verband met de mogelijke toekomstige overdraagbaarheid dienen de website en toebehoren ontwikkeld te worden door gangbare technieken toe te passen. De website dient gedocumenteerd te worden. Op basis van de geleverde documentatie moet een derde partij met kennis van de toegepaste techniek zonder ondersteuning de website kunnen implementeren, configureren, testen en gebruiken. De wijze van documentatie en de wijze waarop de Kansspelautoriteit toegang heeft tot die documentatie wordt nader vastgelegd in de SLA/DAP
Nr.	Uitvoeringsfase: Exit-strategie
59.	Gedurende de looptijd van de uitvoeringsfase van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer een exitplan actueel te houden. Het exitplan dient bij de Kansspelautoriteit het vertrouwen te wekken dat in het geval van een geplande of ongeplande beëindiging van de Overeenkomst doorlopende verplichtingen kunnen worden nagekomen en een eventuele overgang van het loket naar een opvolgende partij zo goed mogelijk wordt gefaciliteerd. Na actualisatie wordt het exitplan ter kennisgeving verstrekt aan de Kansspelautoriteit.
60.	Opdrachtnemer is verplicht om zich voor zover dit redelijkerwijs gevegd kan worden in te spannen om in het geval van een contractwisseling een goede overgang naar een nieuwe opdrachtnemer mogelijk te maken. Extra inspanningen die Opdrachtnemer in dit kader verricht worden separaat vergoed door de Kansspelautoriteit.

² <https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>.

61.	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de Kansspelautoriteit op elk moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst praktisch over alle relevante informatie, documentatie, broncodes et cetera beschikt die benodigd kunnen zijn om een contractwisseling mogelijk te maken.
Nr.	Duurzaamheid
62.	Alle in te zetten PC's, laptops en monitors voldoen aan de meest recente Energy Star-normen voor energieprestaties. Zie hiervoor: www.eu-energystar.org .
63.	Draadloze telefoons, bedoeld voor vaste aansluiting, voldoen aan de meest recente versie van de Energy Star-criteria. Zie hiervoor: http://www.energystar.gov/index.cfm?c=phones.pr_crit_phones