

BIJLAGE 2 CONCEPT CONFORMITEITENLIJST

Betreft aanbesteding:

Europese aanbesteding Vervaardiging, opslag, verkoop, verzending, marketing van leer- en trainingsmateriaal ten behoeve van Stichting Lezen en Schrijven

Akkoordverklaring

Ondergetekende,

Aanvinken wat van toepassing is:

☐ Zelfstandig Inschrijver

☐ Penvoerder namens zijn Combinatie

- Verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Conformiteitenlijst die gesteld wordt aan de uit te voeren opdracht:

Algemene eisen	
1.0	Opdrachtnemer conformeert zich aan de aanbestedingsleidraad en bijlagen.
1.1	Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de dienstverlening aan alle relevante wet- en regelgeving, op onder andere, het gebied van privacy (AVG), consumentenrecht, milieu, etc.
1.2	Opdrachtnemer zet voor de gehele looptijd van de overeenkomst één contactpersoon, en een vaste vervanger voor LES in, tenzij Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk besluiten dat Opdrachtgever voor bepaalde onderwerpen direct schakelt met een andere functionaris van Opdrachtnemer. Hiervan mag alleen worden afgeweken op verzoek van Opdrachtgever of in het geval van zogenaamde externe oorzaken zoals, ziekte, zwangerschap, ontslag etc.
1.3	Op verzoek van Opdrachtgever vervangt u uw vaste contactpersoon en/of diens vervanger(s). Een dergelijk verzoek zal niet op onredelijk grond geschieden.
1.4	De contactpersoon bij de Opdrachtnemer moet voldoende mandaat hebben binnen alle relevante onderdelen van de organisatie van de Opdrachtnemer om een volwaardig gesprekspartner te kunnen zijn.
1.5	Opdrachtnemer zorgt er proactief voor dat Opdrachtgever altijd in bezit is van de meest actuele digitale werkbestanden.
1.6	Stichting Lezen en Schrijven vindt Social return belangrijk en wil graag impact creëren en tegelijkertijd dat dit proportioneel blijft. Hierdoor geven wij u de mogelijkheid een vrije invulling aan Social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht. Minimaal 3% van de opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt besteed aan Social return. Het gaat om mensen uit de volgende doelgroepen: 1. Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong); 2. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn; 3. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden; 4. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden; 5. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden; 6. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden; 7. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;

	8. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers); 9. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties; 10. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. U maakt na gunning een Plan van aanpak Social return en dient dit binnen één (1) maand na ingangsdatum van de Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijft u hoe u Social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval de volgende informatie: 11. De wijze waarop u impact creëert; 12. De manier waarop u het afgesproken percentage realiseert; 13. De doelgroep(en) die u betreft bij uw initiatief; 14. De rolverdeling; 15. De randvoorwaarden; 16. De planning. De Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op uw Plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde Plan van aanpak. Het goedgekeurde Plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt minimaal jaarlijks besproken met de Opdrachtgever. Meer achtergrondinformatie vindt u op http://www.maatwerkvoormensen.nl
1.7	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Internationale Sociale Voorwaarden en de wek wijze zoals opgenomen in Bijlage H.
1.8	Opdrachtnemer biedt marktconforme tarieven. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever op verzoek van een onderbouwing van de kosten en toont hierbij door middel van benchmarkgegevens de marktconformiteit aan. LES kan Opdrachtnemer op ieder moment verzoeken om een onderbouwing van de geoffeerde kosten.
1.9	Na drie maanden, en vervolgens eens per half jaar (op een andere frequentie als Stichting Lezen en Schrijven en Opdrachtnemer dat beiden wenselijk achten) kijken Stichting Lezen en Schrijven en Opdrachtnemer samen of er aanpassingen nodig en mogelijk zijn in de verkoopprijs. De prijzen, waaronder de verkoopprijs, kan nooit worden aangepast zonder expliciete schriftelijk toestemming van Stichting Lezen en Schrijven. Het doel is een zo laag mogelijke verkoopprijs, om een zo groot mogelijk bereik te realiseren. De in de aanbesteding geoffeerde winstmarge staat in beginsel vast. Redenen om te prijzen te verhogen kunnen zijn: • Stijging van kosten voor grondstoffen en/of onderliggende diensten waar Opdrachtnemer geen invloed op heeft; • Minder afname dan verwacht; • Opdrachtnemer dient een stijging te beargumenteren; • Het uitgangspunt is redelijkheid en billijkheid. Dat wil zeggen dat de kostenstijgingen naar redelijkheid en billijkheid verdeeld worden tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en besteller. Redenen om te prijzen te verlagen kunnen zijn: • Kostenbesparingen vanwege efficiëntie mogelijkheden zoals standaardisatie. Efficiëntie maatregelen die invloed hebben op de Materialen mogen nooit doorgevoerd zonder expliciete schriftelijk toestemming van Stichting Lezen en Schrijven; • Daling van kosten voor grondstoffen en/of onderliggende diensten.

	Opdrachtnemer zoekt proactief naar manieren om kosten te verlagen, binnen de gestelde eisen. Om de Opdrachtnemer hierin te stimuleren komen de verdiensten van kostenbesparingen voor 50% ten goede aan de verkoopprijzen van de Materialen en 50% ten goede aan Opdrachtnemer.
2.0	Bij twijfel kan Opdrachtgever een kostenonderzoek of benchmark laten uitvoeren door een (externe) deskundige. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken. Op het moment dat uit de benchmark blijkt dat de kosten niet marktconform zijn, zijn de kosten van de benchmark voor rekening van Opdrachtnemer en worden de tarieven aangepast naar een marktconforme prijs.
2.1	Het doorontwikkelen van de Materialen op verzoek van LES is onderdeel van de standaard dienstverlening. Standaardisatie van Materialen en processen of bijvoorbeeld toepassing van andere Vervaardigingstechnieken of verzendwijzen kunnen bijdragen aan bijvoorbeeld kostenreductie, verbetering van de Materialen en het vergroten van de duurzaamheid. Opdrachtnemer stelt op verzoek van Stichting Lezen en Schrijven, aanpassingen voor in Vervaardiging, opslag, handling en verzending en berekent deze door naar aangepaste kostprijzen voor de materialen. Ook voert Opdrachtnemer de doorontwikkelingen uit. Opdrachtnemer adviseert Stichting Lezen en Schrijven proactief over mogelijke verbeteringen en maakt op verzoek van Stichting Lezen en Schrijven de gevolgen inzichtelijk, bijvoorbeeld door middel van business cases. Aanpassingen worden nooit zonder expliciete schriftelijk goedkeuring van Stichting Lezen en Schrijven doorgevoerd. Stichting Lezen en Schrijven is verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van inhoud en didactiek van Materialen.
2.2	Opdrachtnemer en LES hebben halfjaarlijks overleg waarin we bespreken: • Mogelijke doorontwikkelingen; • Begroting en eventuele aanpassingen kostprijs; • Klachten/ klanttevredenheid (bestellers); • Behalen KPI's; • Afzet aantallen; • Marketingactiviteiten; • Social return; • Exitplan (eenmaal per jaar); • De samenwerking evalueren twee kanten op; eventuele verbeteracties; • Internationale Sociale Voorwaarden.

Eisen druk- en printwerk, handling en verzending	
2.3	Het druk- en printwerk voldoet aan de ISO 12647-2 normering.
2.4	Indien LES een inhoudelijke wijziging in een Materiaal doorvoert, zorgt opdrachtnemer dat de nieuwe versie van het Materiaal binnen 3 maanden of zoveel eerder als mogelijk, via de webshop beschikbaar is en de oude versie verwijderd wordt. Indien hierdoor voorraden vernietigd moeten worden is dit voor rekening van de Opdrachtnemer. Voor naleveringen dient dit binnen 5 werkdagen te zijn.
2.5	Na bestelling zijn Materialen binnen 3 werkdagen bezorgd bij besteller. De dag van bestelling telt hierbij als de 1 ^e dag.
2.6	Verzending is gratis vanaf €20,-. Onder €20,- kunt u verzendkosten in rekening brengen bij de Besteller. U kunt hier geen geld op verdienen.

2.7	Indien er een bestelling geplaatst wordt, wordt er binnen 1 werkdag een bevestiging vanuit het bestelsysteem verstuurd dat de opdracht is geplaatst
2.8	De Materialen moeten zodanig worden verpakt dat de verpakking tijdens vervoer en opslag voldoende bescherming biedt tegen invloeden van buitenaf. Verpakkingen zijn zo veel mogelijk van gerecyclede grondstoffen gemaakt en worden compact verzonden in een monoverpakking.
2.9	In geval van foutieve en/of beschadigde levering vindt herlevering plaats van de juiste Materialen. Dat gebeurt uiterlijk na twee (2) werkdagen. Opdrachtnemer draagt, tegelijk met de herlevering, zorg voor het retour halen van de foutieve of beschadigde levering. Opdrachtnemer draagt, zonder opgave van kosten, zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde Materialen als daarvan uiterlijk binnen tien (10) werkdagen melding van is gemaakt.
3.0	Opdrachtnemer dient bij elke levering een pakbon te leveren. Op deze pakbon staan de volgende items vermeld: • Ordernummer; • Naam van het product; • Naam van de besteller; • Het geleverde aantal stuks; • Informatie over een eventuele deellevering; • Afleverdatum; • Afleverlocatie; • Lidmaatschapsnummer.
3.1	De bestellingen zijn in 98% van de gevallen correct t.a.v. juistheid, schade en de leveringstermijn van 3 werkdagen. Opdrachtnemer rapporteert hierover aan Opdrachtgever tijdens het halfjaarlijks overleg.
3.2	Indien Materialen niet op voorraad zijn, krijgt besteller direct bij bestelling een melding dat dit een nalevering wordt en hoelang deze nalevering gaat duren. Tijdens het halfjaarlijks overleg zoals genoemd onder 2.1, wordt dit geëvalueerd met Stichting Lezen en Schrijven.
3.3	Bestellers hebben altijd inzicht over de status van hun bestelling. Dit kan zijn via een account dat zij aanmaken, of via een mail die zij krijgen als zij bestellen zonder account.

Eisen aan de webwinkel	
3.4	De webwinkel voldoet aan de ISO 27001 normering.
3.5	Browsercompatibility: De volgende browsers dienen ten minste ondersteund te worden (en compatible mee te zijn): Microsoft Edge, Firefox, Google Chrome en Safari. Hierbij dient ten minste de laatste en voorlaatste versie ondersteund te worden.
3.6	De webwinkel beschikt over zowel een weergave voor PC's als voor mobiele apparaten. De volgende mobiele apparaten dienen ten minste ondersteund te worden (en compatible mee te zijn): Android en IOS. Hierbij dient ten minste de laatste en voorlaatste versie ondersteund te worden. In geval van een app dient de app minimaal beschikbaar te zijn in de Playstore en Appstore.

Eisen aan de webwinkel	
3.7	Vriendelijke URL's: de webwinkel is via een vriendelijke URL benaderbaar, goed vindbaar via zoekresultaten en menselijk leesbaar. De vriendelijke URL maakt het voor een besteller duidelijk op welke subpagina deze zich bevindt binnen de website en is makkelijker te onthouden en uit te wisselen.
3.8	De webwinkel van Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst voorzien van een webwinkel keurmerk verstrekt door één van de volgende partijen: Thuiswinkel.org, Shopping Secure, Qshops Keurmerk, Webshop Keurmerk, Webshop Trustmark, Stichting WebwinkelKeur, Trusted shops, of vergelijkbaar.
3.9	Het datacentrum waarbinnen de webwinkel wordt gehost dient ISO 27001 gecertificeerd te zijn.
4.0	Het datacentrum waar de hosting plaatsvindt moet een Tier 3 classificatie hebben, dit geeft een uptime garantie van 99.98 %. Locatie van het datacentrum moet binnen de EU zijn met als voorkeur Nederland.
4.1	Data van applicaties en websites moet beschikbaar zijn voor een interface naar een centraal datawarehouse in een MS-SQL-database.
4.2	Opdrachtnemer maakt voor de webwinkel geen tot beperkt maatwerk software (zoveel mogelijk standaardsoftware gebruiken).
4.3	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het functioneel en technisch beheer op webwinkel.
4.4	Het is voor bestellers mogelijk om 24 uur per dag, 7 dagen per week bestellingen te plaatsen in de webwinkel.
4.5	In de webwinkel is stichting Lezen en Schrijven zichtbaar en herkenbaar als ontwikkelaar van de eigen materialen.
4.6	Binnen de webwinkel zijn de Materialen van Stichting Lezen en Schrijven individueel benaderbaar, per methode en als totaalaanbod van Stichting Lezen en Schrijven. De webwinkel heeft een gebruikersvriendelijke filter- en zoekfunctie, met de volgende zoek opties: • Materialen ontwikkeld door Stichting Lezen en Schrijven; • Niveau; • Methode; • Titel; • Doelgroep; • Thema.
4.7	De webwinkel biedt de mogelijkheid om gekozen Materialen te bewaren voor toekomstige opdrachten.
4.8	De webwinkel toont bij alle Materialen een foto en/of afbeelding van het betreffende Materiaal.
4.9	Opdrachtnemer biedt een helpfunctie aan op de webpagina van de webwinkel die minimaal beschikbaar is via chat, mail en telefonisch.
5.0	De besteller heeft in de webwinkel de mogelijkheid om te kiezen tussen directe betaling via iDEAL of creditcard. Voor leden moet betaling achteraf via facturatie een mogelijkheid zijn.
5.1	Bij aanpassingen van de webwinkel die invloed hebben op de werking en het uiterlijk van de webwinkel, informeert de Opdrachtnemer onverwijld LES.
5.2	Opdrachtnemer werkt, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen, in geval van beëindiging van de overeenkomst, volledig mee aan de overdracht naar een eventuele nieuwe opdrachtnemer, zodanig, dat de gehele dienstverlening er zo min mogelijke hinder van ondervindt. Een exit procedure moet als onderdeel van de

Eisen aan de webwinkel	
	Overeenkomst met de leverancier op voorhand worden afgesproken. Opdrachtnemer stelt binnen drie maanden van een overeenkomst een exit plan op waarin wordt uitgewerkt welke stappen nodig zijn om een soepele overdracht te kunnen realiseren. Opdrachtgever moet goedkeuring geven aan dit exitplan. Het exitplan wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig geactualiseerd.
5.3	De opdrachtnemer levert een Service Level Agreement (SLA) dat tijdens de implementatieperiode in overleg met LES nader wordt afgestemd.
5.4	Opdrachtnemer richt de webwinkel dusdanig in dat alleen gekwalificeerde trainers (en dus niet anderen) in staat zijn om trainingsmateriaal te bestellen.

Informatiebeveiliging en privacy	
5.5	Gevoelige (vertrouwelijke) gegevens worden beschermd door gebruik te maken van crypto grafische technieken in de database, bestanden en communicatie.
5.6	Rapportages van pen/hacktesten van een onafhankelijke derde/auditor die ter zake aantoonbaar deskundig is worden ter inzage aan Stichting Lezen en Schrijven aangeboden. Deze pen- en hacktesten zijn procesmatig en procedureel, ondersteund door richtlijnen, voor ingebruikname en worden daarna jaarlijks uitgevoerd op de infrastructuur van de webwinkel. De resultaten worden gedeeld met Stichting Lezen en Schrijven. Leverancier is verplicht om meldingen met hoge en middel prioriteit op te lossen.
5.7	De Leverancier is verantwoordelijk voor de vastlegging van beveiligingsincidenten en informeert direct Stichting Lezen en Schrijven in geval van een beveiligingsincident. Hierbij dient kenbaar te worden gemaakt wat er is gebeurd, of er persoonsgegevens zijn uitgelekt (om welke data gaat het) en welke maatregelen zijn getroffen om schade als gevolg van het incident of herhaling te voorkomen.
5.8	Rechten van bestellers moeten kunnen worden opgenomen in een privacyverklaring. In de webwinkel moet het mogelijk zijn dat bestellers, voordat zij hun gegevens invoeren, de verklaring kunnen raadplegen en akkoord geven op deze verklaring alvorens zij een bestelling kunnen plaatsen.
5.9	De Opdrachtnemer gaat akkoord met de Verwerkingsovereenkomst van Stichting Lezen en Schrijven.
6.0	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dataveiligheid en bescherming van privacyrechten van bestellers conform wettelijke regels en voorschriften. Daarbij wordt in aanmerking genomen dat informatie over bestellers en bestellingen uitwisselbaar zijn tussen Opdrachtnemer en Stichting Lezen en Schrijven. Dit wordt vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst welke onlosmakelijk onderdeel vormt van de Overeenkomst.
6.1	De Opdrachtnemer registreert alle gegevens die nodig zijn om te voldoen aan de eisen en wensen voor het verstrekken van informatie aan Stichting Lezen en Schrijven over de gedane bestellingen: 1. Per gemeente en per arbeidsmarktregio: periodiek kwartaaloverzicht van de bestelde artikelen per afnemer. Stichting Lezen en Schrijven geeft periodiek wijzigingen in arbeidsmarktregio's door; 2. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de gevraagde bestelgegevens per organisatie of per gemeente op te vragen op ieder willekeurig moment. Per kwartaal wordt er een rapportage geleverd met landelijke informatie over: 1. Afnemers; 2. Aantal bestellingen; 3. Regio; 4. Behalen van de KPI's; 5. Klachten en retourzendingen met reden van retour.

	Afspraken over deze gegevensuitwisseling worden vastgelegd in een Verwerkersovereenkomst welke onlosmakelijk onderdeel vormt van de Overeenkomst.
6.2	De beveiliging van de website of webapplicatie dient volgens de ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties (NCSC) te worden ontwikkeld. Een beveiligde SSL-verbinding is noodzakelijk bij websites waar persoonlijke gegevens worden geregistreerd.

Ondertekening Inschrijver

Naam organisatie	
Naam ondertekeningbevoegde persoon	
Datum	
Handtekening	