

## **Bijlage 2.1    Programma van Eisen – Generieke Eisen –**

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

| Nummer                    | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Inschrijvingseisen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| P.E. 1.                   | De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving bedraagt 90 dagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van de Inschrijvingen is verstreken. De inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek. De gemeente behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de gemeente kan door inschrijver geen aanspraak op (gunning van) de overeenkomst worden ontleend. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient de inschrijver de gestanddoeningstermijn in haar Inschrijving te verlengen tot minimaal 14 kalenderdagen na de datum van uitspraak van de voorzieningenrechter. |
| P.E. 2.                   | Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in de inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| P.E. 3.                   | <p>Indien inschrijver op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van de gemeente kunnen schaden dan informeert de inschrijver de gemeente proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.</p> <p>De gemeente verwacht tevens dat de Inschrijver gevraagd en ongevraagd meedenkt over de dienstverlening in de breedste zin, trends op het gebied van de diverse dienstverleningen signaleert en advies geeft naar aanleiding van toekomstige ontwikkelingen bij de gemeente.</p>                                                                                                                 |

| Nummer                  | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P.E. 4.                 | Inschrijver is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij gemeente. Eventuele implementatiekosten ten behoeve van de dienstverlening/levering dienen te worden weergegeven in de inschrijving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| P.E. 5.                 | Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief en inclusief BTW, inclusief alle toeslagen en kosten zoals, doch niet uitsluitend, aanrijtijden, het verstrekken van managementinformatie en overleg- en afstemmingsmomenten. De gemeente accepteert geen extra werk dat op initiatief van de inschrijver wordt uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van de gemeente. Zonder opdrachtbevestiging kan de inschrijver op geen enkele wijze extra kosten in rekening brengen.                                                                                                                                           |
| P.E. 6.                 | <p><del>Alle tarieven staan gedurende de looptijd (inclusief verlengingen) van de overeenkomst vast en kan alleen gewijzigd worden als er sprake is van wijziging van het werkgeversaandeel betreffende premies sociale verzekeringswetten, fiscale wetgeving, overige door Inschrijver te betalen premies en pensioenpremies of ten gevolge van de invoering van nieuwe lasten of premies op grond van de wet, de desbetreffende CAO of enig bindend voorschrift. Wijzigingen op grond van het voorgaande dienen tijdig, gemotiveerd en uitgesplitst naar de verschillende componenten aangeleverd te worden.</del></p> <p><i>Deze eis is op basis van vraag 3 Nvl 1 geschrapt.</i></p> |
| <b>Juridische eisen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P.E. 7.                 | Indien inschrijver(s) niet of niet tijdig (delen van) de dienstverlening uitvoert of kan uitvoeren binnen de gestelde termijn van de gemeente, dan vervalt het exclusiviteitsbeginsel als preferred supplier van inschrijver en is de gemeente vrij, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en het bepaalde in de Aanbestedingswet 2012, zonder het recht op schadevergoeding of andersluidende kosten van inschrijver de betreffende dienstverlening elders (bij andere marktpartijen) te zoeken.                                                                                                                                                                          |

| Nummer                       | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P.E. 8.                      | Inschrijver zal zijn personeel belonen conform de voor de sector geldende arbeidsvoorwaarden, zal alle inhoudingen en afdracht voor sociale verzekeringswetten, AOW en loonbelasting nakomen en vrijwaart dienaangaande de gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| P.E. 9.                      | Inschrijver garandeert dat het volledige proces voldoet aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen betreffende veiligheid en arbeidsomstandigheden. Indien na aanbesteding de wet- en regelgeving verandert en leverancier niet kan aantonen aan nieuwe wet- en regelgeving te kunnen voldoen, alsmede leverancier in zijn algemeenheid niet kan aantonen aan vigerende wet- en regelgeving te voldoen, behoudt de gemeente zich het recht voor de overeenkomst per direct (eenzijdig) te ontbinden, zonder enige vorm van schadevergoeding of anderszins verschuldigd te zijn. |
| <b>Dienstverleningseisen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| P.E. 10.                     | Inschrijver voldoet aan de geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| P.E. 11.                     | Inschrijver is in staat alle dienstverlening/leveringen en voorbereiding als omschreven in de inschrijvingsleidraad gedurende de looptijd van de overeenkomst te leveren. Nadere afstemming over de exacte uit te voeren werkzaamheden op de locaties van de gemeente zal na definitieve gunning en tijdens de implementatieperiode met de inschrijver worden besproken.                                                                                                                                                                                                                          |
| P.E. 12.                     | <p>Medewerkers van de opdrachtnemer en/of zijn onderaannemers, welke op locatie worden ingezet (en over een permanente toegangspas en/of sleutel dienen te beschikken), dienen over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) alsmede een geldig identiteitsbewijs te beschikken. De kosten die verbonden zijn aan de aanvraag van een VOG komen voor rekening van de inschrijver.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, indien daar een gegronde aanleiding voor is, voor deze medewerker een (nieuw) geldig VOG op te laten</p>                                                   |

| Nummer   | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>vragen. Opdrachtgever bepaalt daarbij het benodigde profiel ter screening.</p> <p><i>Op basis van vraag 172 Nvl wordt het volgende aan deze eis toegevoegd:<br/>In de beveiliging zijn alle beveiligers door de politie gescreend o.b.v. de Wet PBR. Deze screening gaat verder dan een VOG. Opdrachtnemer kan voor zijn beveiligers volstaan met deze wettelijke screening, aan te tonen door het laten zien/kopie van de 'Grijze' pas.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| P.E. 13. | <p>Inschrijver dient ten behoeve van calamiteiten 7 dagen per week van 00:00 uur t/m 24.00 uur (365 per jaar) voor de gemeente altijd direct (telefonisch) bereikbaar te zijn. Tijdens de implementatieperiode wordt de gewenste communicatie en protocollen/ instructies tussen de gemeente en de inschrijver opgesteld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| P.E. 14. | <p>Ten behoeve van portals / bestelapplicaties (voor bijvoorbeeld repro/drukwerk en kantoorartikelen):</p> <p>Wij als overheidsorganisatie hebben de verplichting de toegankelijkheid te waarborgen. Eén keer in de twee jaar (eerste keer binnen een half jaar na ingangsdatum overeenkomst) zal (op kosten van de gemeente) een audit worden uitgevoerd om te onderzoeken of de applicatie voldoet aan de toegankelijkheidseisen, en welke maatregelen inschrijver zal nemen om de toegankelijkheid te verbeteren, inclusief een planning. Dat kan bijvoorbeeld gaan over training van medewerkers, het nemen van technische maatregelen, maar ook over het periodiek (laten) testen van de webapplicatie. Daarnaast moet worden toegelicht hoe ontoegankelijke inhoud kan worden gemeld, en hoe de inschrijver hiermee omgaat. Tenslotte zijn er ook specifieke situaties en uitzonderingen. Als de gemeente in samenspraak met de inschrijver vindt dat een uitzondering van toepassing is, dan moet dit in de toegankelijkheidsverklaring worden vermeld.</p> <p>Beide partijen tonen hiermee de intentie aan dat zij maatregelen treffen om de bestelapplicatie toegankelijk te maken (zoals vereist) en daar naar toe te werken. Daartoe wordt een toegankelijkheidsverklaring opgesteld en gepubliceerd. In deze verklaring wordt de huidige situatie weergegeven, maar ook de maatregelen die beider goodwill aantoont om dit besluit, de verbeteracties (incl. planning met deadline) en de toegankelijkheid na te leven.</p> |

| Nummer   | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>U heeft met de door u te leveren bestelapplicatie dus de intentie om op bovenstaande wijze zo veel als mogelijk te voldoen aan de WCAG2.1 richtlijnen.</p> <p>U zult hiertoe een inspanningsverplichting aangaan om gedurende de loop van de overeenkomst, op basis van een periodiek audit mee te werken aan een continu verbetertraject met als doel de toegankelijkheid van de bestelapplicatie in overleg tussen de gemeente en inschrijver te optimaliseren. Er wordt hierbij verwezen naar de eisen qua toegankelijkheid op <a href="http://www.digitoegankelijk.nl">www.digitoegankelijk.nl</a>.</p> <p>Ten slotte biedt de bestelapplicatie tegelijkertijd aan meerdere gebruikers van de gemeente toegang om in te loggen en een opdracht te plaatsen.</p> |
| P.E. 15. | <p>Alle sleutels, passen, codes en toegangsmiddelen blijven te allen tijde eigendom van de gemeente. Aan de inschrijver worden door de gemeente toegangsbadges en/of sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. De aan de inschrijver beschikbaar gestelde middelen o.a. sleutels en/of toegangspassen dienen binnen twee werkdagen na beëindiging van de overeenkomst ingeleverd te worden bij de gemeente. De inschrijver is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges en sleutels van de gemeente. Verlies ervan moet onmiddellijk (binnen twee uur) bij de gemeente gemeld worden.</p>                                                                                                                    |
| P.E. 16. | <p>Indien door verlies kosten gemaakt worden, komen die voor rekening van de inschrijver. De inschrijver dient op ieder moment aan de gemeente aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.</p> <p><i>Op basis van vraag 365 NvI 3 wordt deze eis als volgt aangevuld:</i></p> <p><i>Wij gaan akkoord met een beperking van de aansprakelijkheid tot €500.000,00 per gebeurtenis en €1.000.000,00 per kalenderjaar, specifiek voor de bedoelde aansprakelijkheid door het verlies van sleutels en/of toegangspassen.</i></p>                                                                                                                                                                                                 |
| P.E. 17. | <p>De inschrijver vrijwaart de gemeente tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of een andere instantie kunnen worden gemaakt (bijvoorbeeld in het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Nummer   | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | (met een deel van) het werk worden belast). Daarnaast vrijwaart de inschrijver de gemeente voor elke financiële en/of rechtspositionele aanspraak, waaronder loondoorbetaling of andersluidende naheffingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P.E. 18. | <p>Inschrijver is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen en nalaten van (ingehuurde) derden (bijvoorbeeld bij onderaannemers) als bij eigen personeel. Verklaringen of eisen in dit Programma van Eisen worden ook door deze (ingehuurde) derden afgegeven.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| P.E. 19. | <p>De gemeente kan van de inschrijver eisen om personen die in de optiek van de gemeente niet (langer) geschikt zijn of niet voldoen aan de verwachtingen van de gemeente, niet meer in te zetten en te vervangen door ander personeel. Dit zal te allen tijde geschieden in goed overleg met de inschrijver.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| P.E. 20. | <p>Gemeente Venlo hecht belang aan zakelijke transacties op basis van vertrouwen en goede prijs-kwaliteit verhoudingen met oog voor sociale belangen. Deze waarden worden in de Code Verantwoord Marktgedrag uitgedragen. Hiertoe acht gemeente Venlo het passend van Inschrijver te verlangen dat hij de Code Verantwoord Marktgedrag heeft ondertekend en deze ook uitvoert. Inschrijver verklaart met het doen van zijn Inschrijving dat hij aan voorgenoemde eis voldoet. <b><u>Lever daartoe een bewijsstuk aan bij inschrijving.</u></b></p> <p>Deze Code Verantwoord Marktgedrag is in ieder geval van toepassing op de diensten schoonmaak en catering.</p>   |
| P.E. 21. | <p>De Inschrijver neemt maatregelen op het gebied van veiligheid en gezondheid. Door de Inschrijver wordt een lijst met aandachtspunten en werkmethodes gebruikt waarmee hij kan aantonen dat veiligheid, gezondheid en milieu tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden worden beheerst. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals bijvoorbeeld VCA, danwel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem binnen de organisatie maatregelen worden genomen op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu.</p> <p>Inschrijver verklaart met het doen van zijn Inschrijving dat hij aan</p> |

| Nummer   | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>voorgenoemde eis voldoet en levert daartoe op verzoek van inschrijver een certificaat VCA (voor medewerkers van leveranciers het diploma Basisveiligheid VCA en voor operationeel leidinggevende het diploma Veiligheid voor Operationeel Leidinggevend (VOL) VCA) <del>een door de directie ondertekende beschrijving waarmee wordt aangetoond dat door hem binnen de organisatie afdoende relevante maatregelen worden genomen op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu.</del></p> <p>Dit certificaat <del>/beschrijving</del> ten behoeve van medewerkers (Basisveiligheid) en leidinggevend (Veiligheid voor Operationeel Leidinggevend (VOL)) is in ieder geval van toepassing op de diensten schoonmaak, bedrijfsafval, <del>beveiliging</del>, sneeuw- en gladheidbestrijding <del>en catering</del>.</p> <p>De doorgehaalde tekstdelen zijn geschrapt op basis van vraag 338 Nvl 3.</p>                                                                    |
| P.E. 22. | <p>Medewerkers van Opdrachtnemer dienen herkenbaar te zijn als vertegenwoordiger van Opdrachtnemer en dragen daartoe geschikte / passende bedrijfskleding die voldoet aan wet- en regelgeving. Tevens inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.</p> <p>De in te zetten medewerkers beschikken over een representatief uiterlijk / verzorging.</p> <p>Opdrachtnemer draagt hiervoor de gehele verantwoordelijkheid.</p> <p>Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich, voor het betreden van gebouwen van gemeente Venlo, te legitimeren. Opdrachtgever is gerechtigd om toegang te weigeren als Medewerkers van Opdrachtnemer zich, op verzoek, niet deugdelijk kunnen legitimeren. Deze weigering kan nimmer tot extra kosten voor Opdrachtgever leiden en/of leiden tot verstoring van de uitvoering van Diensten.</p> |
| P.E. 23. | <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor, dat de Medewerkers zich op locaties van de gemeente Venlo gedragen naar de door Opdrachtgever gestelde (huis)regels.</p> <p>Van deze regels kan de ondertekening van een geheimhoudingsverklaring deel uitmaken.</p> <p>Eventuele (huis)regels zullen na gunning beschikbaar worden gesteld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P.E. 24. | <p>Per dienst/levering levert opdrachtnemer één keer per kwartaal een overzicht van eventuele klachten die zijn binnengekomen, de wijze van afhandeling en</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Nummer                                      | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | <p>genomen maatregelen om herhaling te voorkomen en hoe deze maatregelen in de bedrijfsvoering van opdrachtnemer (t.b.v. opdrachtgever) worden geborgd.</p> <p>Een daartoe passende klachtenprocedure zal na gunning in samenwerking tussen opdrachtnemer (deze neemt de lead) en opdrachtgever worden opgesteld en na wederzijds akkoord in gebruik worden genomen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Eisen omtrent persoonsgegevens (AVG)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| P.E. 25.                                    | <p>Inschrijver zal de gemeente Venlo onverwijld en binnen vierentwintig (24) uur informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van (AVG) wetgeving moeten worden gemeld aan toezichthouders, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken.</p> <p>Inschrijver verstrekt de gemeente Venlo bij een datalek de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden;</li> <li>- wat de (vermeende) oorzaak is van het datalek;</li> <li>- de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij inschrijver of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;</li> <li>- de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens;</li> <li>- eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens;</li> <li>- wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.</li> </ul> |
| P.E. 26.                                    | <p>Met de Opdrachtnemer worden afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens en de beveiliging hiervan. Dit wordt gedaan door middel van het afsluiten van een verwerkersovereenkomst. Voor deze overeenkomst geldt dat het model van de gemeente Venlo (zie Bijlage 10 bij Inschrijvingsleidraad), welke is gebaseerd op het VNG/IBD model, wordt gebruikt. Door het doen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met het na gunning nader opstellen/invullen van de verwerkersovereenkomst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| P.E. 27.                                    | <p>Inschrijver voldoet aan de beginselen privacy by design en privacy by default. Met de inschrijver worden afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens en de beveiliging hiervan in een verwerkersovereenkomst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Nummer                                    | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | <p>In de bijlagen van de verwerkersovereenkomst wordt concreet uiteengezet welke verwerking, met welk doel plaatsvindt door de inschrijver en welke noodzakelijke persoonsgegevens van welke betrokkenen worden verwerkt. Daarnaast zal de inschrijver in de bijlagen van de verwerkersovereenkomst moeten aangeven met welke subverwerkers inschrijver werkt en welke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen inschrijver heeft genomen. Hiervan overlegt inschrijver de noodzakelijke bewijsmiddelen. Dit bewijsmiddel wordt getoetst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| P.E. 28.                                  | <p>De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid gegevens van betrokkenen conform de AVG en de selectielijst archiefbescheiden te beheren (toegang, bewaartermijnen en verwijderen). Geautomatiseerd beheer geeft daarbij de voorkeur.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| P.E. 29.                                  | <p>De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee met eventuele uit te voeren DPIA's en verricht eventuele wijzigingen/werkzaamheden om risico's te mitigeren of elimineren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Eisen omtrent Informatieveiligheid</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| P.E. 30.                                  | <p>De inschrijver is verantwoordelijk voor een beveiligde en bedrijfszekere systeemomgeving.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| P.E. 31.                                  | <p>Eventuele in te zetten applicaties van inschrijver, welke van toepassing zijn op de uitvoering van de opdracht, dienen te voldoen aan de Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen, zoals opgenomen in Bijlage 13. Een van de onderdelen van deze kwaliteitsnormen is de informatiebeveiliging. Voor de informatiebeveiliging dienen de beveiliging van de IT voorzieningen en de processen te voldoen aan de normen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en deze maatregelen toe te passen op de geleverde producten en/of diensten.</p> <p>Inschrijvers maken aansluitend hun keten van toeleveranciers bekend en zijn transparant over de maatregelen die zijn genomen hebben om de aan hun opgelegde eisen door te vertalen naar hun toeleveranciers. Gemeente Venlo werkt met BIO volwassenheidsniveau 3.</p> |

| Nummer   | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>Daarnaast dient U ISO 27001 of vergelijkbaar gecertificeerd te zijn. Voor inschrijvende marktpartijen die niet beschikken over een certificaat dient te worden aangetoond dat zij beschikken over aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid. Er dient dan te worden aangetoond dat er wordt voldaan aan specifieke eisen uit onderstaande paragrafen uit de ISO 27001 norm:</p> <p>§ 5.2 Een beleidsdocument informatiebeveiliging</p> <p>§ 6.1.2 Risicobeoordeling van informatiebeveiliging</p> <p>§ 6.1.3 Behandeling van informatiebeveiligingsrisico's</p> <p>§ 7.3 Bewustzijn bij alle medewerkers</p> <p>§10.2 Zorgen voor continu verbetering</p> <p>Beleid inzake vastleggen gebeurtenissen (logging) back-up procedure wachtwoordbeleid.</p> |
| P.E. 32. | <p>Inschrijver garandeert dat gegevens in het systeem worden veilig gesteld middels back-up, tot en met de termijn dat besteller uiterlijk kan melden (2 werkdagen) de geleverde materialen niet te accepteren omdat deze foutief en/of beschadigd zijn. Bestanden dienen ná (op)leveren en goedkeuren/accepteren van de uitgewerkte opdracht binnen uiterlijk drie werkdagen te worden verwijderd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| P.E. 33. | <p>IT-voorzieningen en apparatuur bij Inschrijver zijn fysiek beschermd tegen toegang door onbevoegden en tegen schade en storingen. De geboden bescherming is in overeenstemming met de vastgestelde risico's.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| P.E. 34. | <p>Systeemsoftware die bij inschrijver in gebruik is, wordt up-to-date gehouden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| P.E. 35. | <p>Systeemsoftware die bij de inschrijver in gebruik is, wordt voorzien van de laatste security patches.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| P.E. 36. | <p>Inschrijver zorgt er voor dat netwerkverkeer tussen verschillende omgevingen niet kan worden onderschept door andere klanten die actief zijn binnen de systeemomgeving van Inschrijver.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Nummer                        | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eisen omtrent gegevens</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| P.E. 37.                      | De Opdrachtnemer kan garanderen dat de data (inclusief de backups) nu en in de toekomst niet buiten de Europese Economische Ruimte wordt opgeslagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| P.E. 38.                      | <p>Alle bij de uitvoering van dit contract verkregen of vergaarde informatie en data blijft te allen tijde eigendom van de gemeente Venlo en is ten alle tijden toegankelijk. Op aanvraag van de gemeente dient de gevraagde informatie en/of data onmiddellijk verstrekt te worden op de wijze die de gemeente voorschrijft, zonder extra kosten.</p> <p>Opdrachtnemer is niet bevoegd de informatie voor andere doeleinden te gebruiken en opdrachtnemer is niet bevoegd data aan derden te verstrekken zonder schriftelijke toestemming van de gemeente.</p> <p>Opdrachtnemer mag de data gebruiken t.b.v. verantwoording van het KPI model.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| P.E. 39.                      | <p>Ten behoeve van managementinformatie / BI biedt opdrachtnemer zonder extra kosten data aan de opdrachtgever aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (actuele) Managementinformatie wordt continue geleverd;</li> <li>• Historische managementinformatie wordt op basis van een vastgestelde frequentie (minimaal dagelijks, maar bij voorkeur op ieder moment) geleverd;</li> <li>• Er is een mogelijkheid tot een dagelijkse datadump;</li> <li>• Volledig (historisch en actueel);</li> <li>• Op het laagste niveau;</li> <li>• Op basis van een beveiligde API (of soortgelijke) verbinding;</li> <li>• Met inzicht in de metadata (definities van tabellen, kolommen, velden en de relaties tussen die velden m.b.v. een databasediagram);</li> <li>• Met de mogelijkheid om de feiten van de data te bekijken vanuit verschillende dimensies (o.a. locatie, tijd, categorie);</li> <li>• Er is een mogelijkheid tot een verbinding tot de database van de leverancier.</li> </ul> <p>Op basis van bovenstaande kan gemeente Venlo de data inlezen in het Venlose datawarehouse en deze presenteren in een door de (interne) klant gewenst dashboard en analysemodel (t.b.v. BI dashboards).</p> |

| Nummer                             | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Communicatie en rapportages</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P.E. 40.                           | Inschrijver wijst een accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeert voor de (contractmanagers van de) gemeente. Bij afwezigheid wordt deze tijdig en adequaat vervangen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| P.E. 41.                           | Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt in beginsel één maal per kwartaal een evaluatieoverleg plaats tussen beide partijen, ten kantore van de gemeente. Inschrijver doet in de kwalitatieve gunningscriteria een eerste voorstel voor een communicatiestructuur. Na gunning zal in onderling overleg de communicatiestructuur worden afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P.E. 42.                           | Inschrijver rapporteert, in digitale vorm, kosteloos volgens de frequenties van de rapportages zoals beschreven in de servicespecificaties. Op aanvraag van de gemeente rapporteert inschrijver ook kosteloos tussentijds.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| P.E. 43.                           | Nederlands is ten allen tijde de voertaal, zowel tijdens overleg, in rapportages en in documentatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Facturering</b>                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P.E. 44.                           | <p>Inschrijver dient maandelijks te factureren. Op de factuur vermeldt de inschrijver in ieder geval de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Factuuradres;</li> <li>▪ Kostenplaats (locatie);</li> <li>▪ Contract- en verplichtingen nummer;</li> <li>▪ Beschrijving van geleverde dienstverlening en/of producten;</li> <li>▪ Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag;</li> <li>▪ Subtotaal exclusief BTW;</li> <li>▪ BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW-bedrag;</li> <li>▪ Totaalbedrag inclusief BTW;</li> <li>▪ Factuurnummer.</li> </ul> <p>Als bijlage dienen getekende leveranciersbonnen/leveringsbewijzen aan de factuur toegevoegd te worden.</p> |

| Nummer                | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p>Het staat de financiële administratie van de gemeente vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P.E. 45.              | <p>Na gunning van de opdracht en tijdens de implementatieperiode worden nadere afspraken gemaakt ten aanzien van de adressering en wijze van specificeren van de facturen per cluster. Binnen de implementatieperiode dient de inschrijver, in afstemming met en geaccordeerd door de gemeente, een factuurmodel te hebben ontwikkeld. Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen op verzoek van de financiële administratie van het betreffende cluster tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigen.</p> |
| P.E. 46.              | <p>Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de gemeente na ontvangst van de factuur aan de inschrijver gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.</p>                                                                                                                                                                                               |
| P.E. 47.              | <p>Het staat inschrijver vrij te allen tijde een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van een aanvraag, in afstemming met de gemeente. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen allen contracten en facturatie met de gemeente te verlopen via inschrijver. Aanvullende kosten die de inschakeling van een onderaannemer met zich mee brengt zijn volledig voor rekening en risico van inschrijver.</p>                                                                                                            |
| <b>Slotbepalingen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| P.E. 48.              | <p>De inschrijver richt zich per omgaande tot de gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bij het intrekken van belang zijnde kwaliteitscertificering van inschrijver (o.a. het kwaliteitscertificaat NEN-EN-ISO 9001:2015);</li> <li>▪ bij negatieve uitkomsten van toezichthoudende instanties bij de inschrijver die de dienstverlening aan de gemeente negatief (kunnen) treffen.</li> </ul>                                                                                                                             |
| P.E. 49.              | <p>Op het gebied van alle MVO-doelstellingen incl. SROI hebben opdrachtgever</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Nummer   | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>en opdrachtnemer een zichtbare voorbeeldfunctie naar de maatschappij.</p> <p>Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer hebben hierin supply-chain responsibility.</p> <p>U dient bij de uitvoering van de opdracht en daarbij in te zetten personeel zo optimaal mogelijk in te zetten op Social Return on Investment (SROI).</p> <p>U dient hierbij rekenschap te nemen van hetgeen is beschreven in hoofdstuk 2.4 van de Inschrijvingsleidraad en Bijlage 15 Social Return On Investment (SROI).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P.E. 50. | <p>Indien en voor zover het voor Opdrachtnemer noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten om toegang te krijgen tot de bedrijfsruimten en/of andere locaties en/of zaken en/of systemen van Opdrachtgever zal Opdrachtgever deze toegang (indien daarvoor geen redelijke bezwaren bestaan) verlenen. Opdrachtnemer zal er voor zorgen dat zowel zichzelf als haar Medewerkers en de eventueel door haar bij de uitvoering betrokken derden zich te allen tijde zullen houden aan de relevante regels van Opdrachtgever inzake beveiliging en de toegang tot en het gebruik van de bedrijfsruimten en/of andere locaties en/of zaken en/of systemen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| P.E. 51. | <p>Bij de uitvoering van de Diensten zal Opdrachtnemer uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever gebruikmaken van faciliteiten en goederen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal de faciliteiten en goederen van Opdrachtgever die worden gebruikt bij de uitvoering van deze Overeenkomst adequaat en als een goede huisvader betaamt onderhouden en na afloop van de Overeenkomst schoon en in goede staat opleveren. Indien Opdrachtnemer ten aanzien van de faciliteiten en/of goederen van Opdrachtgever niet aan de onderhoudsplicht voldoet en/of niet de zorgen van een goede huisvader in acht neemt en daardoor schade is ontstaan en/of de goederen niet meer de kenmerken bevatten die zij aan het begin van de Overeenkomst hadden en/of zijn kwijtgeraakt, dient Opdrachtnemer voor eigen rekening voor vervanging zorg te dragen. Opdrachtnemer draagt hierbij bij voorbaat de eigendom van deze vervangende goederen over aan Opdrachtgever.</p> |

