

Bijlage A Programma van Eisen Installatietechnisch onderhoud en vervanging

Algemene Eisen aan de Opdracht

Eis	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer communiceert, zowel schriftelijk als mondeling, in de Nederlandse taal.
2.	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon (accountmanager) aan voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Naast de accountmanager wijst Opdrachtnemer ook een vaste contactpersoon aan voor de dagelijkse gang van zaken. De Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon aan voor de contractuele verplichtingen en afspraken, deelopdrachten en doorgeven van storingen kan door elke vastgoedbeheerder gedaan worden.
3.	Opdrachtnemer treedt op als installatieverantwoordelijke naar aanleiding van een concrete deelopdracht en vastgestelde jaarplanning
4.	Opdrachtnemer is in staat om in voorkomende gevallen vervanging van (delen) van installaties uit te voeren.
5.	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit gedurende Werkdagen van maandag tot en met vrijdag, tussen 08:00 en 17:00 uur. Uitzondering zijn werkzaamheden ten aanzien van Storingen en Calamiteiten of werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd buiten deze tijden om ernstige verstoring van de bedrijfsvoering te vermijden.
6.	Opdrachtnemer garandeert dat hij het werk binnen de grenzen van deze Opdracht zodanig zal uitvoeren dat zoveel mogelijk defecten en storingen worden voorkomen en dat de installaties bedrijfszeker, veilig en doelmatig functioneren. In overleg met Opdrachtgever zal hij ervoor zorgen dat de installaties binnen de acceptatiegrenzen van de apparatuur, vastgelegd in de ontwerpwaarden, meetwaarden en instellingen worden onderhouden of zo nodig worden gerepareerd. Hierover kunnen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een KPI afspreken gedurende de implementatiefase.
7.	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever bij het opstellen/aanpassen van het meerjaren Onderhoudsplan en voor het verduurzamen van de installaties. Hieronder valt ook het aanvullen van de ontbrekende assetgegevens.
8.	Opdrachtnemer zal op alle uitgevoerde werkzaamheden met betrekking tot het uitgevoerde onderhoud en de verrichte reparaties een garantie van minimaal 6 maanden verlenen vanaf de datum van oplevering of datum van het gepleegde onderhoud.
9.	Opdrachtnemer is bij de uitvoering van de werkzaamheden verantwoordelijk voor het naleven van de vigerende wet- en regelgeving. Tevens dient Opdrachtnemer Opdrachtgever te informeren over van toepassing zijnde wijzigingen van wet- of regelgeving.
10.	De installaties dienen geheel te voldoen aan alle van toepassing zijnde nationale normen, voorschriften en wet- en regelgeving. Alle verplichte periodieke testen

	worden, in overleg met Opdrachtgever, door Opdrachtnemer gepland, georganiseerd en uitgevoerd conform het gestelde in wet- en regelgeving.
--	--

Opdracht specifiek

Eis	Omschrijving
11.	Opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor de panden en de installaties. De installatieverantwoordelijkheid inclusief de schakelbevoegdheid brengt Opdrachtgever onder bij Opdrachtnemer. In het kader van de zorgplicht van de gemeente (Arbowet en Burgerlijk Wetboek artikel 7: 658) wordt de Opdrachtnemer aangewezen als Installatieverantwoordelijke partij. Het schakelen dient te worden afgestemd met de betreffende bewoner/ gebruikers van het pand.
12.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de normen ten aanzien van veilig werken aan en in de nabijheid van installaties. Hierop zijn van toepassing de wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend: • NEN-EN 50110 • NEN 3140 • NEN 3028 • NEN 1006 • NEN 8078 • NPR 3378
13.	Inschrijver dient in ieder geval op drie van de vier hieronder genoemde gebieden InstallQ gecertificeerd zijn: • onderhoud gastoestellen; • onderhoud verwarmings- en warmtapwaterinstallaties; • elektrotechniek; • Koelinstallaties; En op minimaal 2 van de hieronder genoemde gebieden: • watertechnische installaties; • gastecnische installaties; • verwarmingsinstallaties; • ventilatievoorzieningen woningen en woongebouwen; • zonnepanelen (PV); • installatie-inspectie. Voor een beter beeld van de werkzaamheden en bestaande installaties zie bijlage K: Totaal installaties 2024-2027 .
14.	De bij de installatie(s) behorende revisietekeningen, bedienings- en onderhoudsvoorschriften en dergelijke dienen in een actuele staat te worden gehouden tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. Indien door een onderhoudsvorm de installaties zodanig gewijzigd worden dat de revisietekeningen en/of bedieningsvoorschriften hiermee niet meer in overeenstemming zijn, verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever de gewijzigde voorschriften en de gewijzigde tekeningen.
15.	De activiteiten van de Opdrachtnemer die zijn gericht op het bijhouden van tekeningen zijn verwerkt in de Inschrijving en leiden niet tot onvoorziene meerkosten.
16.	Opdrachtnemer dient wijzigingen in de technische tekeningen te melden bij Opdrachtgever dan wel bij de door de Opdrachtgever aangegeven firma.

17.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van mutaties in de technische tekeningen, binnen één maand na oplevering van de werkzaamheden die geleid hebben tot de mutatie.
18.	(Revisie)tekeningen dienen te worden opgesteld conform de eisen van Opdrachtgever. Hierin hebben de onderstaande kleuren de volgende functie: • alle foutieve informatie of vervallen elementen worden in <u>rood</u> doorgehaald; • alle juiste informatie (bijv. maatvoering) wordt in <u>groen</u> toegevoegd; • onderdelen die zijn gecontroleerd en die geen aanleiding geeft om de tekening aan te passen worden <u>blauw</u> gemarkeerd; • algemene opmerkingen en doorverwijzingen naar andere tekeningen worden in <u>paars</u> aangegeven. Uitgangspunt voor dit bestek is dat tekeningen alleen met de hand worden aangepast door Opdrachtnemer.
19.	Opdrachtnemer laat de tekeningen vervolgens periodiek digitaal, doch minimaal eens per 6 maanden, digitaal verwerken en verstrekken aan Opdrachtgever in het format DWG.
20.	Alle (revisie)tekeningen dienen als vertrouwelijk te worden behandeld en ook als zodanig te worden gewaarmerkt.

Preventief onderhoud

Eis	Omschrijving
21.	Opdrachtnemer voert de preventieve onderhoudswerkzaamheden volgens de in overleg met Opdrachtgever vastgestelde jaarplanning uit. Hierbij wordt vanaf het tweede contractjaar telkens rekening gehouden met de planning van de werkzaamheden van het voorgaande jaar.
22.	De jaarplanning dient – naar aanleiding van de uitdraai van Opdrachtgever - per pand te worden weergegeven. Hierin staan minimaal de volgende items vermeld: • onderhoudsactiviteiten. Aanvullende werkzaamheden dienen binnen twee weken te worden toegevoegd. • planningen (derden) projecten op aangeven van Opdrachtgever; • keuringen; • testen; • modificaties en revisiewerkzaamheden op aangeven van Opdrachtgever.
23.	Opdrachtnemer informeert de bewoner of gebruiker van het pand waar preventief onderhoud moet worden uitgevoerd, minimaal 10 werkdagen voor het geplande preventieve onderhoud. Indien deze datum voor de bewoner/gebruiker niet uitkomt, overleggen partijen over een andere datum.
24.	Preventief onderhoud dient te worden uitgevoerd op werkdagen van maandag tot en met vrijdag, tussen 08:00 en 17:00 uur. In overleg met Opdrachtgever zijn aangepaste tijden bij enkele panden mogelijk.

Correctief onderhoud/opheffen van storingen

Eis	Omschrijving
25.	Onder een storing wordt verstaan een defect dat leidt tot het onderbreken van de vereiste functie van een installatie met verstorende of schadelijke gevolgen voor personen, milieu, bedrijfsvoering) en binnenklimaat.

26.	Opdrachtnemer neemt op zich het opheffen van alle storingen van de installaties die binnen deze overeenkomst vallen. Deze storingen kunnen door de Opdrachtgever of de bewoner/gebruiker van het pand worden gemeld. Indien de bewoner/gebruiker de storing meldt, neemt de Opdrachtnemer eerst contact op met de Opdrachtgever, tenzij het een kritische of urgente storing betreft. Dan kan de Opdrachtnemer onmiddellijk na melding hiervan met het opheffen van de storing beginnen en dient hij dit zo spoedig mogelijk bij de Opdrachtgever te melden.
27.	Opdrachtnemer zal zich bij het afhandelen van storingen uitsluitend richten op instandhouding van de aanwezige technische installaties waarbij de kosten van reparatie redelijkerwijs in verhouding staan tot de kosten van vervanging.
28.	Bij storingen dient Opdrachtnemer als volgt te handelen: • Indien Opdrachtnemer verwacht dat de all-in kosten voor het opheffen van een storing of klacht kleiner zijn dan het drempelbedrag, kan direct worden overgegaan tot het opheffen van de storing/klacht. • Indien de Opdrachtnemer verwacht dat de all-in kosten voor het opheffen van een storing of klacht groter zijn dan het drempelbedrag, zal de Opdrachtnemer dit schriftelijk melden aan de Opdrachtgever. Deze schriftelijke melding omvat een kostenraming en een beknopt plan van aanpak. Na (schriftelijke) opdracht van Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer tot het opheffen van de storing c.q. het uitvoeren van de reparatie over gaan. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van de diensten van derden dient hij aan te tonen (d.m.v. een offerte derden) zich te hebben ingespannen de voor Opdrachtgever economisch meest voordelige aanbieding te hebben verzorgd. • Opdrachtgever stelt ieder jaar een drempelbedrag vast voor het oplossen van een toegekende storing. Bij aanvang van deze opdracht is het drempelbedrag € 500,- exclusief BTW.
29.	Bij constatering naar aanleiding van inspectie(s) en/of storingen die een aanpassing, verbetering en/of aanvulling van de installaties vereisen, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis stellen. Werkzaamheden als gevolg van bovengenoemde storingen worden uitgevoerd na schriftelijke opdracht van Opdrachtgever.
30.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over het verloop van de storingsafhandeling op nader af te spreken wijze, Opdrachtnemer neemt hiervoor contact op met Opdrachtgever binnen drie weken na definitieve gunning.
31.	Opdrachtnemer heeft voor het ontvangen van de storingsmeldingen een e-mailadres en een telefoonnummer beschikbaar dat 24 uren per dag en zeven dagen per week beschikbaar/bereikbaar.
32.	De termijnen waarbinnen de Opdrachtnemer dient aan te vangen met het opheffen van de storing wordt als volgt bepaald: • bij een kritische storing, waardoor de installatie niet meer functioneert: binnen 2 uur na melding gedurende 24/7; • bij een urgente storing, waarbij de installatie hapert en ieder moment kan uitvallen: binnen 4 uur na melding gedurende 24/7;

	• bij een dringende storing, waarbij de installatie nog wel werkt, maar die op korte termijn tot niet meer goed functioneren kan leiden: binnen 3 uur gedurende de normale werktijden; Voor de hierboven genoemde situaties dient de storing binnen 4 uur te zijn verholpen. Hieronder valt ook een tijdelijke oplossing, waarbij de installatie te gebruiken is en op een later tijdstip definitief zal worden gerepareerd. Indien dit herstel binnen 4 uur niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover informeren en aangeven wanneer de storing dan wel verholpen is. Indien deze termijn voor de Opdrachtgever niet acceptabel is, heeft Opdrachtgever het recht de storing door een andere partij te laten oplossen. In dit geval overleggen partijen over de verrekening van de kosten. • bij een niet dringende storing, waarbij de installatie nog functioneert en waarvan onderdelen op termijn moeten worden vervangen om storingen te voorkomen: binnen 5 werkdagen na melding gedurende normale werktijden.
33.	Ingeval van een calamiteit dient Opdrachtnemer te allen tijde direct over te gaan tot het veilig stellen van de situatie of direct ondersteuning te verlenen aan Opdrachtgever c.q. hulpdiensten, welke leidt tot het opheffen van of beperken van de gevolgschade van deze calamiteit. De coördinatie van de calamiteit ligt in handen van Opdrachtgever.
34.	Calamiteiten worden door de partijen achteraf naar alle redelijkheid en billijkheid administratief en financieel afgehandeld waarbij ook de oorzaak van de calamiteit in overweging wordt genomen. Indien de Opdrachtnemer aantoonbaar kan worden aangewezen als de veroorzaker van deze calamiteit dan worden alle kosten gemoeid met het oplossen van deze calamiteit en de hieruit voortvloeiende directe vervolgschades op Opdrachtnemer verhaald.
35.	Nadat het correctief onderhoud door Opdrachtnemer is afgerond, dient hij deze werkzaamheden schriftelijk te laten aftekenen door de bewoner of gebruiker <u>of beheerder</u> van het pand waar de installatie zich bevindt, met vermelding van naam van de werknemer, datum en tijdstip. <u>Indien het gebouw geen huurder of gebruiker heeft dient de betreffende Vastgoedbeheerder de werkzaamheden af te tekenen.</u>
36.	Indien storingen en/of nodig blijvende reparaties het gevolg zijn van preventief onderhoud uitgevoerd door Opdrachtnemer, kunnen de kosten voor de correctieve werkzaamheden niet aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Opdrachtverstrekking planbare onderhoudswerkzaamheden onder de Raamovereenkomst

Eis	Omschrijving
37.	Voor planbare onderhoudswerkzaamheden wordt jaarlijks aan de hand van de meerjaren onderhouds planning (MJOP) een lijst met onderhoudswerkzaamheden opgesteld. De Opdrachtnemer maakt hiervoor een jaarplanning in december in het voorafgaande jaar en deze wordt met de Opdrachtgever in december of begin januari besproken. Na schriftelijke goedkeuring van de planning kan de Opdrachtnemer de werkzaamheden uitvoeren.

	<u>Om de voortgang van de onderhoudswerkzaamheden te monitoren, stand van zaken te bespreken en eventueel concept facturen te kunnen accorderen zal er een overleg eens in de 2 weken ingepland worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.</u>
38.	Deelopdrachten voor planbare onderhoudswerkzaamheden met een geraamde opdrachtwaarde tot € 2.500 kan de Opdrachtnemer uitvoeren zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
39.	Voor Deelopdrachten voor planbare onderhoudswerkzaamheden met een geraamde opdrachtwaarde boven de € 2.500 verstrekt Opdrachtnemer eerst een prijsopgave aan Opdrachtgever met maximaal conform de aangeboden tarieven bij Inschrijving voor de gevraagde werkzaamheden en de materiaaltoeslag. Na schriftelijke goedkeuring van de prijsopgave door Opdrachtgever kan Opdrachtnemer de werkzaamheden uitvoeren.
40.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een benchmark uit te voeren. Indien het verschil groter is dan 10% vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om die werkzaamheden apart aan te besteden buiten de Raamovereenkomst.

Vertraging

Eis	Omschrijving
41.	Indien redelijkerwijs te voorzien is dat bij de uitvoering van een Deelopdracht vertraging zal (kunnen) optreden, zal Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Opdrachtgever mededelen. Deze mededeling bevat de oorzaak en de te verwachten gevolgen van de dreigende vertraging en de door Opdrachtnemer voorgestelde maatregelen om de vertraging te voorkomen en de te verwachten gevolgen ongedaan te maken.
42.	Instemming door Opdrachtgever met de door Opdrachtnemer voorgestelde maatregelen houdt geen oordeel in van Opdrachtgever over de oorzaak van de dreigende vertraging en laat onverlet alle overige rechten en vorderingen die Opdrachtgever op grond van de Raamovereenkomst en de Deelopdracht toekomen.
43.	Indien door aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken binnen de overeengekomen periode niet aan de voltooiingscriteria vermeld in een Deelopdracht is voldaan, dan wel indien anderszins vertraging is ontstaan, zal Opdrachtnemer op de kortst mogelijke termijn alsnog aan de voltooiingscriteria voldoen zonder bijkomende kosten voor Opdrachtgever.

Personeel

Eis	Omschrijving
44.	Personeel van of die namens Opdrachtnemer de werkzaamheden voor Opdrachtgever uitvoeren zijn VCA*-gecertificeerd of gelijkwaardig.
45.	Personeel van of die namens Opdrachtnemer de werkzaamheden voor Opdrachtgever uitvoeren zijn voldoende gecertificeerd.

46.	Personeel van of die namens Opdrachtnemer de werkzaamheden voor Opdrachtgever uitvoeren zijn op de hoogte van en dienen de geldende ARBO voorschriften toe te passen, waaronder ook valt het bezit en gebruik van de juiste persoonsbeveiligings-middelen.
47.	Personeel van of die namens Opdrachtnemer de werkzaamheden uitvoeren dienen normaal gebruikelijke beleefdheidsnormen en fatsoensregels in acht te nemen, op straffe van weigering van de toegang van deze perso(n)en tot de terreinen en/of in de gebouwen van de bewoners / gebruikers waarin de installaties zich bevinden. Indien zich de situatie zoals hierboven omschreven bij zich voordoet, zal Opdrachtgever contact opnemen met Opdrachtnemer en verklaren wat de reden is voor het ontzeggen van de toegang. Opdrachtnemer zal terstond een adequate vervanging regelen.
48.	Personeel van of die namens Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren in het pand dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren tegenover de bewoner en/of personeel van Opdrachtgever.

Managementinformatie

Eis	Omschrijving
49.	Opdrachtnemer zorgt in de 3 ^{de} week na afloop van iedere maand voor een maandoverzicht in Word of Excel. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald maar bevat tenminste onderstaande onderwerpen: • uitgebrachte offertes; • gestarte Deelopdrachten; • afgeronde Deelopdrachten; • geplande Deelopdrachten; • storingen, met daarbij datum en tijdstip van aanmelding en afmelding; • totaal gefactureerde kosten. Deze onderwerpen worden tijdens een <u>maandelijks-2 wekelijks</u> overleg besproken.

Tarieven

Eis	Omschrijving
50.	De uurtarieven dienen integraal ("all-in") te zijn (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, werkvoorbereiding, overhead, voorrijkosten, reis- en verblijfkosten, parkeerkosten, analyses, kosten voor overleg, kosten voor gebruik eigen verzekeringspremies, belastingen (met uitzondering van BTW), heffingen, etc.). De Aanbestedende dienst accepteert geen andere kosten, tenzij hierover met Opdrachtgever vooraf overleg is geweest en Opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijke goedkeuring heeft gegeven.
51.	Tarieven en prijzen niet genoemd in het prijsopgaveformulier (Bijlage F) kunnen niet in rekening worden gebracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat bepaalde kosten niet voorzien waren, kunnen deze alleen worden gedeclareerd in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever.
52.	De all-in tarieven zijn vast tot voor een periode van 1 jaar. De tarieven kunnen per contractjaar worden verhoogd conform de CBS-index, CAO-lonen bouwnijverheid

	(F). De eerste verhoging van prijzen kan op 1-1-2025 plaatsvinden. De berekening is als volgt: procentuele mutatie van het indexcijfer 1 maand voor afloop van de twaalf maanden ten opzichte van het indexcijfer twaalf maanden ervoor. Het nieuwe bedrag, na indexering, wordt rekenkundig afgerond op 2 decimalen. Prijswijzigingen gaan pas in zodra Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Uiterlijk 1 maand voor de ingangsdatum van de nieuwe tarieven zal de Opdrachtnemer een met cijfers onderbouwd voorstel tot tariefswijziging bij de Opdrachtgever indienen. Indien er niet tijdig een voorstel voor prijswijziging bij de Aanbestedende dienst wordt ingediend, blijven de tarieven van het huidige jaar geldig.
53.	Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake
54.	De geleverde materialen/onderdelen nodig voor het opheffen van storingen en correctief onderhoud dienen van origineel fabricaat, type en uitvoering te zijn, of na goedkeuring van Opdrachtgever, minimaal gelijkwaardig te zijn aan het origineel. Voor geleverde materialen/onderdelen geldt dat hiervoor nooit meer dan het opslagpercentage voor materialen zoals ingediend bij de Inschrijving (Bijlage F Prijzenblad) op de netto inkoop prijs mag worden gezet. De netto inkoop prijs is de prijs die door de Opdrachtnemer wordt betaald aan de leverancier van de materialen/onderdelen. Kosten veroorzaakt door tussenhandelaren en/of onderaannemers worden door Opdrachtgever niet vergoed. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om desgewenst bewijsstukken omtrent de prijsvorming aan Opdrachtnemer te vragen. In dat geval dient de Opdrachtnemer de originele rekeningen voor de geleverde materialen/onderdelen aan Opdrachtgever te overleggen. Indien de Opdrachtnemer de gevraagde bewijsstukken niet overlegt, is de Opdrachtgever gerechtigd het betreffende gedeelte van de factuur niet te betalen totdat de gevraagde bewijsstukken zijn ingediend en akkoord bevonden door de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtnemer niet aan bovenstaande voldoet, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer in gebreke stellen. Wanneer Opdrachtnemer dan alsnog in gebreke blijft heeft Opdrachtgever het recht deze Raamovereenkomst op te zeggen.

Facturering

Eis	Omschrijving
55.	De Opdrachtnemer factureert middels een verzamelfactuur per pand per maand achteraf. De factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn met daarop alle kosten. De factuur (en eventuele bijlagen) dient: 1. gericht te zijn aan de gemeente Vijfheerenlanden Dokter Reilinghplein 1 4141DA Leerdam t.a.v (wordt nog opgegeven); de betreffende vastgoedbeheerder 2. als PDF ingediend te worden via facturen@vijfheerenlanden.nl 3. te voldoen aan de door belastingdienst gestelde Eisen; 4. factuurbedrag; 5. verschuldigde BTW;

	6. het door Opdrachtgever nader te verstrekken kenmerk te bevatten; <u>o.v.v. de gebouwweigen betreffende kostenplaats en kostensoort. (lijst wordt aangeleverd).</u> 7. voorzien te zijn van een <u>prestatieverklaring met daarop een</u> omschrijving van de opdracht, uitgevoerde werkzaamheden en documenten waarop werkzaamheden en werktijden te herleiden zijn <u>met daarbij een schriftelijk akkoord van Opdrachtgever;</u> 8. de factuurperiode te bevatten.
56.	De factuur dient conform eis 49 digitaal als pdf aangeleverd te worden via <u>facturen@vijfheerenlanden.nl</u>
57.	Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten, totdat overeenstemming is bereikt tussen beide partijen.
58.	Op verzoek van de Opdrachtgever kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en kosteloos.

Social return

Eis	Omschrijving
59.	Social Return is een aanpak om via inkoop meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Op deze opdracht is Social Return van toepassing. Voor dit project is bepaald dat Opdrachtnemer 2% van de jaarlijkse omzet van deze opdracht moet inzetten voor Social Return. De mogelijkheden voor de inzet van Social Return, in volgorde van voorkeur zijn: 1. Arbeidsparticipatie 2. Arbeidsontwikkeling 3. Inkoop bij/ werk uitbesteden aan SW-bedrijf of sociale onderneming 60. Sociale en/of maatschappelijke activiteit (in het kader van verbeteren positie op arbeidsmarkt) U kunt voor invulling van Social Return gebruik maken van het Adviespunt SR voor advies en ondersteuning. Zie ook bijlage K Uitvoeringsprotocol Social Return opdrachtnemers.

Omgang met persoonsgegevens

Eis	Omschrijving
-----	--------------

61.	Verplichtingen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer: • Opdrachtgever en Opdrachtnemer verklaren over en weer persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze te zullen verwerken. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn ieder zelf verantwoordelijk voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving bij de verwerkingen die onder hun verantwoordelijkheid plaatsvinden. • De ontvangende partij is vanaf het moment van ontvangst van de persoonsgegevens, aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de verdere verwerking van deze persoonsgegevens. • Opdrachtgever en Opdrachtnemer spannen zich in om niet méér persoonsgegevens aan elkaar te verstrekken dan nodig is om het doel van verstrekking te verwezenlijken. • De verstrekende partij staat ervoor in dat de persoonsgegevens juist zijn. • De ontvangende partij zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken voor het doel waarvoor de persoonsgegevens zijn verstrekt of voor doeleinden die daar voldoende nauw mee samenhangen. • Verplichtingen die voortvloeien uit de aanbestedingsdocumenten, waaronder de Raamovereenkomst, gelden ook voor degenen die onder het gezag van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerken, zoals maar niet beperkt tot medewerkers. • Indien Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer (delen van) de (verdere) verwerking van de verstrekte persoonsgegevens uitbesteedt aan een verwerker, in de zin van artikel 4 lid 8 van de AVG, draagt hij ervoor zorg dat de verwerker de persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving verwerkt. Afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens door een verwerker zullen worden vastgelegd in een passende verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 van de AVG.
62.	Beveiliging • Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn ieder zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van persoonsgegevens die onder hun verantwoordelijkheid vallen. • Opdrachtgever en Opdrachtnemer nemen passende technische en organisatorische maatregelen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkenen is gewaarborgd. • Persoonsgegevens worden zoveel mogelijk beveiligd verzonden. Indien dat niet mogelijk is worden de persoonsgegevens zelf beveiligd, bijvoorbeeld middels encryptie.

	Op verzoek van de ene partij zal de andere partij inlichtingen verschaffen over de beveiligingsmaatregelen die zij heeft getroffen ten aanzien van de persoonsgegevens die zij van de andere partij ontvangt.
63.	Geheimhouding en vertrouwelijkheid - Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn gehouden tot geheimhouding van alle persoonsgegevens die zij verwerken. - Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in hun overeenkomsten met hun personeel bedingen dat door die personen geheimhouding zal worden betracht ten aanzien van alle persoonsgegevens die zij in het kader van hun werkzaamheden voor die partij verwerken. Opdrachtgever en Opdrachtnemer staan er jegens elkaar voor in dat de bedoelde bedingen door de betrokken personen zullen worden nageleefd. - Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover de verstrekke partij toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien het doel waarvoor de persoonsgegevens werden verstrekt en/of de uitvoering van de Data-uitwisselingsovereenkomst dan wel deze Raamovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting of gerechtelijke uitspraak bestaat op grond waarvan de informatie aan een derde dient te worden verstrekt. - Indien één der partijen op grond van een wettelijke verplichting of een gerechtelijke uitspraak verplicht is om persoonsgegevens die door de andere partij verstrekt zijn, af te staan aan een derde, zal zij de andere partij daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen, tenzij dat wettelijk verboden.
64.	Melding bij afgifte en datalekken: - In het geval van een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens die door één der partijen aan de andere partij zijn verstrekt (hierna: "datalek"), zullen partijen elkaar zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking van het datalek hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer wisselen de naam en contactgegevens uit. - Naar aanleiding van de melding (zoals omschreven in de vorige bullet) zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goed overleg bespreken wat de (mogelijke) gevolgen van het datalek zijn voor de partij die de persoonsgegevens heeft verstrekt. - Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn en blijven ieder zelfstandig verantwoordelijk voor (i) de melding van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of Betrokkenen, indien de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens onder haar verantwoordelijkheid heeft plaatsgevonden, en (ii) de gevolgen daarvan.

	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen tijdig over en weer alle relevante informatie verschaffen die noodzakelijk is om een goede beoordeling van het datalek te maken en om een eventuele melding te doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkenen.
65.	Afhandeling verzoeken van betrokkenen - Indien een betrokkene een verzoek met betrekking tot zijn persoonsgegevens richt aan een van de partijen, zal de partij het verzoek zelfstandig afhandelen indien het verzoek verband houdt met een verwerking waarvoor de betreffende partij de verantwoordelijke is. - Indien voornoemd verzoek evenwel verband houdt met een verwerking waarvoor de partij tot wie het verzoek was gericht geen verantwoordelijke is, maar verband houdt met een verwerking waarvoor de andere partij verantwoordelijke is, dan zal de partij die het verzoek heeft ontvangen het verzoek doorsturen aan de verantwoordelijke partij. Hiervan kan na overleg tussen Partijen een kennisgeving worden verstrekt aan de betrokkene die het verzoek heeft ingediend. - Opdrachtgever en Opdrachtnemer verlenen elkaar volledige medewerking om de partij die het verzoek ontvangen heeft in staat te stellen dat verzoek af te handelen.

Online Portal

66.	Storing- en klachtenafhandeling dient te verlopen middels een online portaal. Met een online portaal wordt een digitale omgeving bedoeld waarop door Opdrachtgever ingelogd dient te worden en betreft geen e-mail.
67.	Het online portal moet vanaf elke plaats benaderbaar zijn en de gemelde verzoeken moeten ook via het portal compleet afgehandeld kunnen worden, factureren kan pas na goedkeuring werkzaamheden via het portal.
68.	De geschiedenis van de verzoeken moet per gebouw zichtbaar zijn en na afloop van de overeenkomst beschikbaar gesteld worden aan de opdrachtgever.