

Bijlage 2 Programma van eisen (PvE)

In onderstaande tabellen zijn de eisen vermeld die gesteld worden aan de gevraagde Dienstverlening. Opdrachtnemer dient, op straffe van uitsluiting, zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Nr. Eis	Omschrijving eis
A	Algemeen
1.A	Opdrachtgever en Afnemers kunnen afroepen plaatsen voor delen van de Dienstverlening.
2.A	De Dienstverlening wordt uitgevoerd op locaties van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert hierbij dat alle delen van de Dienstverlening op zijn locaties kunnen worden uitgevoerd. Deze locaties bevinden zich op maximaal 45 kilometer reisafstand vanaf de hoofdlocaties van RWS, ILT en KNMI. Een overzicht van deze hoofdlocaties is opgenomen in Bijlage A. De hier genoemde reisafstand van 45 kilometer geldt niet voor de zee- en binnenvaartkeuring en voor medewerkers die op de Waddeneilanden wonen.
3.A	Opdrachtnemer voert de Dienstverlening uit conform de eisen in dit Programma van Eisen, het Beschrijvend Document en de Bijlagen.
4.A	Medewerkers van Opdrachtnemer beschikken te allen tijde over de noodzakelijke kwalificaties om alle (medische) handelingen die onderdeel zijn van de gevraagde Dienstverlening, te verrichten. Al het medisch personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet, is geregistreerd volgens artikel 3 van de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG). Bij de uitvoering van de werkzaamheden neemt het medisch personeel de opgestelde beroepsprofielen en protocollen in acht.
5.A	Alle in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer dienen de Nederlandse taal goed te beheersen, zowel in woord als geschrift.
6.A	Alle (meer-)kosten die verband houden met vervanging van personeel komen voor rekening van Opdrachtnemer.
7.A	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich, bij bezoek aan een van de hoofdlocaties, altijd met een geldig paspoort of identiteitskaart te kunnen legitimeren conform de Wet op de identificatieplicht.
8.A	De door Opdrachtnemer uit te voeren verrichtingen dienen te worden vastgelegd in een medisch dossier per medewerker. Opdrachtnemer neemt de wettelijke bewaartermijnen in acht.
9.A	Opdrachtnemer werkt conform geldende wet- en regelgeving en de geldende protocollen waaronder het Besluit aanstellingskeuringen, de Wet op de medische keuringen, de Richtlijn LCR, en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG.
10.A	Opdrachtnemer is proactief bij de uitvoering van de Dienstverlening, door minimaal relevante actuele ontwikkelingen op het gebied van keuringen met Opdrachtgever te bespreken en deze waar nodig, en voor zover dit proportioneel is en geen wezenlijke wijziging met zich meebrengt, te vertalen naar verbeteringen of aanpassingen in de Dienstverlening.
11.A	Opdrachtnemer dient de (eventuele) overgang van de Dienstverlening van de huidige latende opdrachtnemer naar haar organisatie alsook een toekomstige overgang van Dienstverlening van haar organisatie naar een ontvangende nieuwe opdrachtnemer in een transitieperiode volledig te ondersteunen. Eventuele kosten van Opdrachtnemer verbonden aan transities worden gedragen door Opdrachtnemer.

Nr. Eis	Omschrijving eis
B	Keuringen
1.B	Opdrachtnemer verzorgt in ieder geval de aanstellings- en periodieke keuringen, zoals opgenomen in bijlagen B, C en E.
2.B	Een Keurling kan voor het plannen van een periodieke keuring zelf de keuringslocatie, datum en tijd kiezen in een gebruiksvriendelijk digitaal planningssysteem van Opdrachtnemer.
3.B	De eis m.b.t. een digitaal planningssysteem voor Keurlingen, zoals bij 2.B bedoeld, geldt niet voor de zee- en binnenvaartkeuringen. Daarvoor ontvangt de Keurling het verzoek om te bellen naar Opdrachtnemer om een afspraak te maken voor de keuring, als een digitaal planningssysteem niet beschikbaar is voor deze Keurlingen.
4.B	Opdrachtnemer neemt de nodige acties om 'no-shows' te voorkomen, bijvoorbeeld door minimaal 72 uur voorafgaand aan de afspraak voor een periodieke keuring, de Keurling een digitale afspraakherinnering te sturen.
5.B	Opdrachtgever, Keurling of Afnemer kunnen tot 24 uur vóór het moment van een individuele keuring kosteloos de afspraak annuleren of wijzigen.
6.B	Verplichte (aanstellings-)keuringen worden te allen tijde fysiek afgenomen, dus niet online of telefonisch.
7.B	Opdrachtnemer brengt op verzoek van Opdrachtgever kosteloos advies uit om te bepalen of voor nieuwe werkzaamheden die door medewerkers uitgevoerd moeten gaan worden, in bestaande of nieuwe functies, een aanstellings- en/of periodieke keuring nodig is, en zo ja, wat de inhoud daarvan dan moet zijn (keuringsprotocol*). Opdrachtnemer hanteert de Wet Medische Keuringen en de Leidraad Aanstellingskeuringen (LAAK) om tot het een advies te kunnen komen over de bijzondere belastbaarheidseisen en het bijbehorende keuringsprotocol. Indien Opdrachtgever besluit dat de keuring moet worden toegevoegd aan de Dienstverlening, dan doet Opdrachtnemer een voorstel voor een keuringstarief. De prijsstelling voor een nieuwe keuring is dan in lijn met de tarieven voor de overige keuringen. Op basis van historie kan gesteld worden dat dit enkele malen per jaar voorkomt. <i>* Keuringsprotocollen zijn opgenomen in Bijlage E en betreffen Periodieke medische keuringen.</i>

Nr. Eis	Omschrijving eis
C	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacy beleid
1.C	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van de in dit Programma van eisen vermelde Dienstverlening te allen tijde te handelen conform de geldende wet- en regelgeving op gebied van bescherming van persoonsgegevens en privacy, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet.
2.C	In het kader van de AVG beschouwt Opdrachtgever, Opdrachtnemer als Verwerkingsverantwoordelijke volgens artikel 4, lid 7 AVG. 5C
3.C	Opdrachtnemer treft, volgens artikel 25 AVG, passende technische en organisatorische maatregelen om rekening te houden met de beginselen van gegevensbescherming door ontwerp (design) en door standaardinstellingen (default).

Nr. Eis	Omschrijving eis
C	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacy beleid
4.C	Indien Opdrachtgever het gedurende de looptijd van de overeenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtnemer hieraan haar medewerking verlenen.
5.C	Opdrachtnemer kan volgens artikel 35 AVG verplicht zijn een DPIA uit te voeren en geeft Opdrachtgever inzicht in de resultaten voor zover deze relevant zijn in het kader van de Dienstverlening.
6.C	Opdrachtnemer voldoet aan de ISO-27001 certificering.
7.C	Om de beveiliging van privacygevoelige informatie te waarborgen, is Opdrachtnemer in bezit van ten minste het certificaat van het Certificeringschema Arbodiensten.
8.C	Opdrachtnemer geeft, direct na de definitieve gunningsbeslissing, Opdrachtgever inzage in de meest recente rapporten van audits die zijn uitgevoerd op de IT-systemen en processen van Opdrachtnemer. Ook geeft Opdrachtnemer, op verzoek van Opdrachtgever, inzage in eventuele verwerkingsovereenkomsten die hij heeft met zijn verwerkers en sub-verwerkers. Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk vindt, werkt Opdrachtnemer mee aan een nadere audit ten aanzien van haar procedures voor de verwerking van privacygevoelige informatie.
9.C	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever de nodige stukken, die aangeven hoe Opdrachtnemer omgaat met het beveiligd versturen van vertrouwelijke informatie en bijzondere persoonsgegevens in relatie tot het uitwisselen van informatie met Opdrachtgever en Afnemers. Te denken valt hierbij aan beleid over communicatievoorzieningen, zoals cryptografiebeleid en beleid en instructies ten aanzien van het veilig communiceren voor medewerkers van Opdrachtnemer.
10.C	Er dient een privacyverklaring te worden opgesteld waarmee betrokkenen worden geïnformeerd over de verwerking van hun persoonsgegevens volgens artikelen 12 t/m 14 AVG. Afhankelijk van de rolverdeling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt conform hoofdstuk 3 van de AVG na gunning bepaald wie hiervoor verantwoordelijk is of zijn.
11.C	Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden na voorlopige gunning in overleg om afspraken te maken omtrent gegevensuitwisseling.
12.C	Opdrachtnemer kan aantonen hoe de taken en verantwoordelijkheden binnen haar organisatie zijn verdeeld. De te gebruiken middelen en de rapportagelijnen staan beschreven, inclusief de uitwisseling van persoonsgegevens tussen organisaties.
13.C	Opdrachtnemer waarborgt dat eenieder die persoonsgegevens verwerkt of voorbereidt voor verwerking zich bewust is van de belangen van betrokkenen. Hiervoor is kennis van de AVG en dus gepaste terughoudendheid bij het verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens noodzakelijk. Opdrachtnemer kan aantonen dat bewustwording over privacy en informatiebeveiliging een verplicht onderdeel is binnen de bedrijfsvoering van de organisatie van Opdrachtnemer.
14.C	Medewerkers van Opdrachtnemer die niet opereren onder een beroepsgeheim hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Tevens is het verplicht binnen het aannamebeleid van Opdrachtnemer om sollicitanten te verzoeken een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan te leveren.

Nr. Eis	Omschrijving eis
C	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacy beleid
	Opdrachtnemer is verplicht om ten aanzien van persoonsgegevens geheimhouding te betrachten.
15.C	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en Afnemers zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 72 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Voorgaande laat onverlet de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van artikelen 33 en 34 van de AVG en andere wet- en regelgeving in het kader van de meldplicht datalekken.
16.C	De Dienstverlening voldoet aan de eisen van de Archiefwet, zie https://wetten.overheid.nl/BWBR0007376/2020-01-01. Kennisartikelen vallen in de Beschikbaarheid, Integriteit, Vertrouwelijkheid (BIV) classificatie 'Open' en 'Intern gebruik'. Om aan de archiefwet te voldoen, wordt bij de uitvoering van de Dienstverlening voldoen aan: • NEN-ISO 15489 (Informatie- en Archiefmanagement). • NEN-ISO 16175 (Principes Informatiebeheer in een digitale omgeving). • NEN-ISO 23081 (Toepassing van Metagegevens). • NEN-ISO 2082 (Minimale functionele inrichtingseisen recordsmanagement systeem). • NEN-ISO 14271 (OAIS) (Ter ondersteuning van de (langdurige) digitale bewaarnorm).
17.C	Na gunning worden nadere afspraken gemaakt over de bewaartermijnen van persoonsgegevens.
18.C	Als persoonsgegevens van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient bij contractbeëindiging tussen deze beide partijen, de Opdrachtnemer medewerking te leveren bij de overdracht van deze informatie naar Opdrachtgever.
19.C	De aangeboden Dienstverlening, met daarbij de ondersteunende IT-systemen van Opdrachtnemer voldoen en blijven gedurende de contractuele periode voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), zie: https://bio-overheid.nl . Met name voor de binnen dit document genoemde vereisten voor gegevensverwerking op BasisBeveiligingsNivo-2 (BBN2) waarbij Opdrachtnemer als verantwoordelijke genoemd staat.
20.C	De autorisatie van functies binnen de Dienstverlening en ondersteunende IT-systemen wordt verleend op basis van rollen, de zogenaamde 'Role Based Access Control' (RBAC). Deze RBAC is afhankelijk van de BIV-classificatie van de kennisartikelen.
21.C	De door Opdrachtnemer gebruikte IT-systemen bevatten geen OWASP top 10 Project-kwetsbaarheden bij aanvang van de Dienstverlening. Gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst worden nieuwe kwetsbaarheden zo spoedig mogelijk opgelost.
22.C	Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate encryptie van alle data behorende bij de Dienstverlening en die getransporteerd wordt van en naar de relevante eindgebruiker, beheerder of systeemactor. De volgende standaarden van toepassing zijn: HTTPS, HSTS, TLS1.3 en eventueel TLS1.2.
23.C	De IT-systemen van Opdrachtnemer ondersteunen two-factor authenticatie (2FA) om de identiteit te valideren van gebruikers van de systemen (waaronder medewerkers t.b.v. de uitvoering van de Dienstverlening) die zich toegang wensen te verschaffen. • Als er geen gebruik wordt gemaakt van two-factor authenticatie, is de wachtwoordlengte minimaal 10 posities en complex van samenstelling.

Nr. Eis	Omschrijving eis
C	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacy beleid
	• Vanaf een wachtwoordlengte van 20 posities vervalt de complexiteitseis. • Het aantal foutieve inlogpogingen is maximaal 10. • De tijdsduur dat een account wordt geblokkeerd na overschrijding van het aantal keer foutief inloggen, is vastgelegd.
24.C	De IT-systemen van Opdrachtnemer ondersteunen de volgende mailstandaarden uit de pas-toe-leg-uit lijst van het Forum Standaardisatie: DMARC, DKIM, STARTTLS, DANE en SPF. Voor nadere informatie zie: https://www.forumstandaardisatie.nl
25.C	Opdrachtnemer identificeert, beoordeelt en beperkt systematisch en periodiek de factoren die het behalen van de privacy doelstellingen in gevaar kunnen brengen.
26.C	Persoonsgegevens worden beschermd door middel van versleuteling tegen onopzettelijke fouten of verlies en kwaadwillige handelingen zoals hacken, diefstal, ongeautoriseerde verstrekking of verlies.
27.C	Wanneer persoonsgegevens van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer aan te geven in welke landen deze informatiesystemen en persoonsgegevens zich bevinden. Indien er doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de EER plaatsvindt, mag dit uitsluitend in landen waarvoor de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen volgens artikel 45 AVG.
28.C	Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens niet verder verwerken voor niet-verenigbare doelen dan waarvoor deze opdracht wordt uitgevoerd.
29.C	Opdrachtnemer deelt de informatie omtrent alle actuele security incidenten die zich hebben voorgedaan en die (mogelijk) impact hebben op de werking van de Dienstleverening met een nader door Opdrachtgever aangewezen persoon.
30.C	Opdrachtnemer zal periodiek (minimaal 1x per jaar) een penetratietest laten uitvoeren op zijn kritische systemen aangaande de Dienstverlening en de penetratietest resultaten met de Opdrachtgever delen. De bevindingen van de penetratietest zullen door de Opdrachtnemer aantoonbaar binnen vooraf vastgestelde tijden worden opgelost. • Voor de bevindingen met een High (Critical) score op het gebied van Beschikbaarheid, Integriteit of Vertrouwelijkheid (BIV) geldt een oplostijd van maximaal 2 dagen. • De score High Critical is gebaseerd op de CVSS1.3 of een daarmee vergelijkbare systematiek.

Nr. Eis	Omschrijving eis
D	Facturering en Betaling, eisen leveranciersportaal
1.D	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven Logius Home Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)
2.D	• Opdrachtnemer zorgt voor een snelle (12) maandelijkse factuurafhandeling met correcte en transparante facturen, waaruit blijkt welke diensten, in welke aantallen, op welke momenten en door wie, zijn afgenomen.

Nr. Eis	Omschrijving eis
D	Facturering en Betaling, eisen leveranciersportaal
	• Voorafgaand aan de geconsolideerde maandfactuur stuurt Opdrachtnemer een specificatie in Excel, welke Opdrachtgever controleert en vervolgens feedback over stuurt binnen 5 werkdagen richting Opdrachtnemer. Op basis van de reactie van Opdrachtgever, stelt Opdrachtnemer vervolgens een correcte factuur op en stuurt deze binnen 5 werkdagen naar Opdrachtgever middels e-facturatie. • De specificatie in Excel dient de gehanteerde formules, kosten (inclusief en exclusief btw), geleverde dienst, referentie medewerker (bij keuringen), naam organisatieonderdeel en no-shows duidelijk te tonen. • Na gunning levert Opdrachtnemer binnen 4 weken een voorbeeld van een factuurspecificatie op aan Opdrachtgever en wordt in gezamenlijk overleg het definitieve template vastgelegd. • Opdrachtnemer dient te zorgen voor voldoende personele capaciteit om achterstanden in het facturatieproces te voorkomen.
3.D	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.
4.D	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel van Opdrachtgever naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot de uitvoering van de Dienstverlening door Opdrachtnemer.
5.D	Opdrachtnemer vermeldt het bestelnummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit bestelnummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
6.D	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
7.D	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
8.D	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.

Nr. Eis	Omschrijving eis
E	Contractmanagement
1.E	Opdrachtnemer benoemt een accountmanager die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de Dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Overeenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale Dienstverlening van Opdrachtnemer. Deze accountmanager is verantwoordelijk voor de communicatie met Opdrachtgever en aangewezen contactpersonen van Afnemers, treedt direct op bij knelpunten en speelt een centrale rol bij de periodieke evaluatiegesprekken. Opdrachtnemer stelt ook een vaste vervanger aan voor de aangewezen accountmanager.
2.E	Op verzoek van Opdrachtgever vervangt Opdrachtnemer de accountmanager. Dit zal altijd deugdelijk worden gemotiveerd.
3.E	Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de accountmanager of diens vaste vervanger zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, waaronder de gemaakte afspraken met Opdrachtgever over werkwijze, werkprocessen en procedures. Van belang is dat de continuïteit en kwaliteit van de werkprocessen van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever zijn geborgd. Opdrachtgever dient hierover tijdig te worden geïnformeerd doch uiterlijk twee (2) weken voor de feitelijke vervanging.

Nr. Eis	Omschrijving eis				
E	Contractmanagement				
4.E	Voor operationele vragen rondom periodieke keuringen verstrekt Opdrachtnemer de contactgegevens (e-mailadres en telefoonnummer) van de relevante backoffice medewerkers. Dit kan ook een centraal e-mailadres en telefoonnummer zijn, mits goede bereikbaarheid wordt gegarandeerd door Opdrachtnemer.				
5.E	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren ten minste ieder tertaal overleg over de wijze waarop Opdrachtnemer uitvoering geeft aan de diensten en overige verplichtingen, op basis van een vooraf door Opdrachtnemer aangeleverde schriftelijke tertaal rapportage. Opdrachtnemer levert deze tertaal rapportage uiterlijk drie (3) weken na het verstrijken van het tertaal aan bij Opdrachtgever.				
6.E	Opdrachtnemer neemt een proactieve rol aan ten aanzien van de periodieke overleggen. Dit houdt in elk geval in dat Opdrachtnemer initiatief neemt tot het plannen van de tertaal- en jaarlijkse overleggen en binnen twee weken na ieder overleg een door Opdrachtgever te accorderen verslag aanlevert, met daarin een samenvatting van hetgeen is besproken en de gemaakte afspraken.				
7.E	De schriftelijke tertaal rapportage bevat tenminste: - Aantallen en omzet per type keuring over afgelopen periode; - Trendgrafieken waarin bovengenoemde data worden afgezet ten opzichte van deze data uit voorgaande tertalen sinds de laatste jaarrapportage; - Exceptierapport uitslagen van periodieke keuringen waarin opgenomen is bij welk type keuring de uitslag 'geschikt onder voorbehoud' of 'ongeschikt' was en hoe dit zich verhoudt tot het totale aantal uitgevoerde keuringen van een type; - Scores op de Key Prestatie Indicatoren (KPI's) vermeld in Eis 8.E In geval van het niet behalen van 1 of meerdere servicenormen, levert Opdrachtnemer een analyse aan van de oorzaken en een verbeterplan; - Klachtenoverzicht, met vermelding van de organisatie van de klager, datum, aard en oplossing; - Mogelijke verbeterpunten en adviezen.				
	De volgende KPI's worden gehanteerd:				
8.E	KPI	KPI-omschrijving	Meetmethode	Service norm	Rapportage Frequentie
	1. Tevredenheid Opdrachtgever en Afnemers	Tevredenheid van de Opdrachtgever en Afnemers m.b.t. gehele dienstverlening	De gemiddelde tevredenheidsscore behaald in het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) dat jaarlijks en wordt uitgevoerd. Scores op schaal 1-10.	≥7.5 jaar 1 ≥8 vanaf jaar 2	Per jaar
	2. Tevredenheid Keurlingen	Tevredenheid van de Keurlingen t.a.v. de individuele dienstverlening die zij hebben ontvangen	De gemiddelde tevredenheidsscore behaald in de individuele (Keurling) cliënt tevredenheidsonderzoeken (CTO). Na elke verrichting wordt de medewerker een CTO toegestuurd. Scores op schaal 1-10.	≥7.5 jaar 1 ≥8 vanaf jaar 2	Per tertaal
	3. Facturatie	Facturen ontvangen door Opdrachtgever zonder fouten	Ratio van het aantal foutloze facturen op het totaal aantal verzonden facturen	>98%	Per tertaal

Nr. Eis	Omschrijving eis				
E	Contractmanagement				
	4. Doorlooptijd tot geplande afspraak	Doorlooptijd van aanmelding tot geplande afspraak voor aanstellingskeuring en	Ratio van het aantal afspraken dat niet binnen 3 werkdagen na aanmelding gepland is t.o.v. het aantal afspraken dat totaal gepland is. (Zie ook bijlage D Procesbeschrijving Aanstellingskeuring)	<2%	Per tertaal
9.E	5. Doorlooptijd tot uitvoering verrichting	Doorlooptijd van aanmelding tot uitvoering van de verrichting voor aanstellingskeuring en	Ratio van het aantal verrichtingen dat niet binnen 15 werkdagen na aanmelding is uitgevoerd t.o.v. het aantal verrichtingen dat totaal is uitgevoerd. (Zie ook bijlage D Procesbeschrijving Aanstellingskeuring)	<2%	Per tertaal
10.E	De rapportage na het derde kalender tertaal (sept.-dec.) is tevens de jaarrapportage en wordt uiterlijk vier (4) weken na het einde van ieder kalenderjaar door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.				
11.E	Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken in het jaaroverleg het komende contractjaar, evalueren de prestaties en samenwerking en delen ontwikkelingen met elkaar. Zij doen dat mede aan de hand van de jaarrapportage.				
12.E	De jaarrapportage bevat, in aanvulling op een consolidatie van de in Eis 7.E genoemde gegevens van de tertaal rapportages, tenminste: • De KPI's voorzien van trendgrafieken sinds aanvang van de Overeenkomst; • Grafieken van de omzetontwikkeling sinds aanvang van de Overeenkomst in totaal en uitgesplitst naar type dienstverlening en Afnemer; • Beknopte kwalitatieve analyse van de verrichtingen met eventuele aanbevelingen voor Opdrachtgever; • Staafdiagram per contractjaar waarin per type periodieke keuring de getalsmatige verhouding tussen de verschillende keuringsuitslagen wordt getoond; • Input voor het beleid van Opdrachtgever én Afnemers op basis van trends en ontwikkelingen in de markt; • Visueel overzicht van uitgevoerde keuringen per Afnemer (of een onderdeel daarvan) in het afgelopen kalenderjaar, gepresenteerd in een zodanige vorm dat Opdrachtgever dit kan opnemen in haar jaarrapportages voor de Afnemers. • Inhoudelijke en financiële verantwoording van de uitvoering van de Social return verplichting in het afgelopen jaar.				
13.E	Wekelijks levert Opdrachtnemer eveneens een lijst op aan de contactperso(n)en van Afnemers - onderverdeeld naar de diensten ILT, KNMI en RWS - met de voor hen relevante 'Gemiste Keuringsdeadlines'. Op deze lijst staan de Keurlingen van deze Afnemers waarvan de geldigheid van hun periodieke keuring is afgelopen en die niet voor hun periodieke keuring zijn verschenen. Per Keurling en keuring wordt aangegeven welke acties Opdrachtnemer heeft genomen en wanneer, om te zorgen dat de herkeuring tijdig werd uitgevoerd (rappels naar wie en wanneer).				
14.E	Voorafgaand aan ieder kalenderjaar wordt op basis van de Keurlingenlijst voor Afnemers, een prognose gegeven van het aantal te verwachten periodieke keuringen en daarmee gepaard gaande kosten voor het komende jaar en de 3 jaren daaropvolgend.				

Nr. Eis	Omschrijving eis
E	Contractmanagement
15.E	Opdrachtnemer levert binnen vier (4) weken na ingang van de Overeenkomst een concept format voor de tertaal rapportage aan bij Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft tijdig aan bij Opdrachtnemer wat diens wensen zijn voor het format. Tevens doet Opdrachtnemer een voorstel voor de KTO en CTO-vragenlijsten en scoringsmethodiek(en) voor de KTO en CTO.
16.E	Bij de tertaal overleggen zullen in ieder geval de volgende functionarissen aanwezig zijn: • Primaire contactpersoon van Opdrachtgever; • Contractmanager van Opdrachtgever; • Accountmanager van Opdrachtnemer.
17.E	Bij het jaaroverleg zullen in ieder geval de volgende functionarissen aanwezig zijn: • Primaire contactpersoon van Opdrachtgever; • Contractmanager van Opdrachtgever; • Accountmanager van Opdrachtnemer; • Business unitmanager of directeur van Opdrachtnemer.
18.E	Opdrachtnemer is verplicht om na het beëindigen van de Overeenkomst de keuringshistorie, de meest recente keuringenlijst en de data van de eerstvolgende periodieke keuringen van alle relevante medewerkers van Opdrachtgever over te dragen aan Opdrachtgever en eventuele nieuwe contractpartner, indien dit niet beschikbaar is in de ICT-systemen van Opdrachtgever zelf.
19.E	Op eerste verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer kosteloos alle informatie die nodig is voor de verantwoording, evaluatie, informatievoorziening, beleidsvorming en voorbereiding van de Dienstverlening. Het gaat hier om incidentele informatievragen.
20.E	Opdrachtnemer verleent desgevraagd volledige medewerking aan onderzoeken die in opdracht of met goedkeuring van Opdrachtgever worden uitgevoerd, welke medewerking onder meer bestaat uit inzage in zijn administratie en overige van belang zijnde bescheiden, voor zover dat betrekking heeft op de uitvoering van de Dienstverlening en de overige verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst, behoudens voor zover dat strijdig zou zijn met de AVG.

Nr. Eis	Omschrijving eis
F	Klachtenafhandeling
1.F	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst over een klachtenprocedure: • Opdrachtnemer dient toezicht te houden op de werking van deze procedure; • Opdrachtnemer dient over een vast aanspreekpunt te beschikken waar een klacht kan worden ingediend; • Binnen 24 uur na indiening van een klacht dient een vervolgpprocedure te zijn opgestart die binnen 48 uur wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht, inclusief een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is. De termijnen zijn van toepassing op werkdagen; • Er dient een deugdelijke schriftelijke registratie van de klacht plaats te vinden. Uit deze registratie dient duidelijk de status van de klacht te blijken; • Opdrachtnemer stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Met instemming van de klager kan het horen telefonisch geschieden. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; • Opdrachtnemer draagt zorg voor de verslaglegging van het horen; • De klager heeft recht op inzage van het verslag. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden; • Opdrachtnemer stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. Een afschrift hiervan wordt toegezonden aan de klager. • De klacht wordt binnen drie (3) weken na ontvangst afgehandeld; • Als het niet lukt de klacht binnen drie weken af te handelen dan ontvangt klager hierover een bericht. • Na definitieve gunning zal Opdrachtnemer de klachtenprocedure overleggen aan Opdrachtgever. Na goedkeuring en eventuele wijzigingen van de klachtenprocedure door Opdrachtgever is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van de medewerkers over het bestaan en de werking van deze klachtenprocedure; • Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting om ingediende klachten die verband houden met de uitvoering van de Dienstverlening tijdig, correct en zorgvuldig (naar tevredenheid van de indiener van de klacht) af te handelen; • Opdrachtnemer rapporteert bij de eerstvolgende tertaal rapportage over de binnengekomen en/of afgehandelde klachten van het betreffende tertaal.
2.F	Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit bij Opdrachtnemer en dienen in de statusoverzichten opgenomen te worden.
3.F	Opdrachtnemer neemt contact op met betreffende contactpersoon van Opdrachtgever bij klachten met een terugkerend karakter. Opdrachtnemer dient hiervoor verbetervoorstellen in bij Opdrachtgever met een plan van aanpak.

Nr. Eis	Omschrijving eis
G	Kwaliteitsborging Dienstverlening
1.G	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer dient daartoe te werken onder kwaliteitsborging. Met het oog daarop wordt van de Opdrachtnemer een beheerste werkwijze en borging daarvan geëist. Kwaliteitsmanagementsysteem: Opdrachtnemer dient ten aanzien van Dienstverlening over een kwaliteitsmanagementsysteem te beschikken dat minimaal voldoet aan de normen zoals opgenomen in NEN-EN-ISO 9001:2015 of aantoonbaar gelijkwaardig.

Nr. Eis	Omschrijving eis
G	Kwaliteitsborging Dienstverlening
	Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee Opdrachtnemer aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat. Indien Opdrachtnemer bij gunning niet of nog niet beschikt over het gevraagde kwaliteitsmanagementcertificaat ISO 9001:2008/15 dan dient een beschrijving gegeven te worden, waaruit blijkt dat de kwaliteit van de Dienstverlening voldoende is geborgd en welke maatregelen getroffen worden om de kwaliteit te optimaliseren. In de beschrijving dient minimaal aandacht besteed te worden aan: - Visie m.b.t. kwaliteitszorg - Kwaliteitszorgsysteem - Afhandeling van klachten - Audit (intern/extern) en verbetermaatregelen.

Nr. Eis	Omschrijving eis
H	Prijs
1.H	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in het Beschrijvend document dienen verdisconteerd te zijn in de prijs.
2.H	Kosten die niet verdisconteerd zijn in de prijs, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goede uitvoering van de Dienstverlening, conform het Beschrijvend document, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
3.H	De prijzen zijn vast gedurende de initiële looptijd (3 jaar) van de Dienstverleningsovereenkomst. Opdrachtnemer is gerechtigd vanaf 1 januari 2028 de opgegeven tarieven jaarlijks te indexeren volgens de consumentenprijsindex ("CPI-index") van het CBS. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de derde maand voor de datum van de prijsaanpassing gehanteerd, waarbij het maandcijfer van de maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de Dienstverleningsovereenkomst wordt gesteld op 100%.
4.H	Opdrachtnemer levert 3 maanden voorafgaand aan een indexering, schriftelijk een onderbouwd voorstel aan de contractmanager van Opdrachtgever. Pas na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indien het definitieve indexcijfer nog niet bekend is voor het aflopen van de indientermijn, wordt het tijdelijke cijfer gehanteerd. Is deze niet beschikbaar dan wordt het meest recente cijfer gehanteerd. Het voorgaand gebruikte cijfer ("nieuw") wordt bij een volgende indexatie gebruikt als "oud". Voor het indexeren geldt de jaar op jaar methode, waarbij de peilmaand drie maanden voor het moment van indexatie ligt. Voor deze Dienstverleningsovereenkomst geldt dat de indexatie per maand januari kan plaatsvinden, de peilmaand ten behoeve van het bepalen van de indexatie is oktober. De indexatie wordt vastgesteld volgens de methode: Jaar mutatie indexcijfer maand nieuw t.o.v. maand oud, conform onderstaande berekening. Ter verduidelijking zijn tussen haakjes de jaren aan onderstaande voorbeeldberekening toegevoegd. Dit dient ter illustratie, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend: <u>Indexcijfer nieuwe maand (oktober 2027) - Indexcijfer oude maand (oktober 2026)</u> Indexcijfer oude maand (oktober 2026) x 100% Opdrachtnemer geeft in het indexeringsverzoek duidelijk de berekeningsmethode van het indexeringspercentage, met een duidelijke verwijzing naar de herkomst van de gebruikte indexcijfers, aan.

Nr. Eis	Omschrijving eis
H	Prijs
	Indien het indexeringsverzoek niet correct is ingediend, dan wordt deze geretourneerd en niet in behandeling genomen. Indexering achteraf van voorgaande jaren is niet mogelijk.
5.H	Indexeringsverzoeken worden ingediend volgens de volgende uitgangspunten: 1. Het uitgeschreven verzoek is als bijlage bij een email gevoegd. Hiermee kan dit verzoek als afzonderlijk bestand worden opgeslagen en gedeeld. 2. Het verzoek wordt minimaal 3 maanden voor ingang van de indexering toegestuurd aan de contractmanager. 3. Verzoek is voorzien van bedrijfsnaam en of logo als afkomstig van Opdrachtnemer (bv. op briefpapier) 4. In het verzoek is onder andere genoemd: a. Kenmerk van de Dienstverleningsovereenkomst; b. Indexatiepercentage inclusief onderbouwing van de berekening (enkel bronvermelding is onvoldoende); c. De datum van ingang van indexering. 5. Opdrachtnemer stuurt ook het nieuwe prijzenblad mee. De cijfers – welke de basis zijn voor het indexatiecijfer – worden toegelicht indien deze niet de definitieve CBS-cijfers betreffen dan wel anderszins afwijken zoals in het PvE genoemd.