

Bijlage 10 – Programma van eisen Aanbesteding VCA-diensten BVO DK en BMHK

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Algemene eisen	2
3.	Eisen aan het product	2
3.1.	De Uitnodigingspakketten	2
3.2.	Wijzigingen/ aanpassingen	3
3.3.	Informatie	3
3.4.	Materialen	4
3.5.	Het Heenzendpakket	5
3.6.	Het Fecesopvanghulpmiddel	6
3.7.	Het Terugzendpakket	6
4.	Eisen aan de Implementatie	7
4.1.	Implementatieplan/ -organisatie	7
4.2.	Inrichting	8
4.3.	Testen	9
5.	Eisen aan de Dienstverlening	10
5.1.	De Uitvoering	10
5.2.	Verzenden	11
5.3.	Voorraadbeheer	12
6.	Eisen m.b.t. ICT	13
6.1.	Algemeen	13
6.2.	Informatiebeveiliging	13
7.	Eisen aan de continuïteit	14
8.	Eisen aan de verantwoording	15
8.1.	Contingency	15
8.2.	Wijzigingenbeheer	15
8.3.	Overleggen/ communicatie	16
8.4.	Monitoring/Audits	16

1. Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) bevat de eisen voor de Europese openbare aanbesteding voor Verpakkingen, Couverteren en Afhandelen, oftewel VCA-diensten, van BVO NL. In principe zijn alle eisen van toepassing voor het BVO DK en BVO BMHK. Er zijn echter een paar eisen die alleen van toepassing zijn op het BVO DK of BVO BMHK. Voor deze eisen is in de kolom rechts van de eisen per eis aangegeven of deze alleen van toepassing is voor het BVO DK of het BVO BMHK.

In de meest rechterkolom ('Voldoet aan eis') dient u als Inschrijver in te vullen of u wel of niet aan de betreffende eis voldoet.

2. Algemene eisen

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Opdrachtnemer dient een locatie in Nederland* te hebben voor het uitvoeren van de volledige dienstverlening vanaf de start van de implementatie (verwachte datum 1 januari 2025) tot en met het einde van de Overeenkomst, zoals beschreven in deze aanbesteding. *Deze eis wordt gesteld, omdat de kosten van het opdrachtonderdeel postverzending hoger zijn indien de pakketten niet vanuit Nederland aan de Cliënten worden verzonden. BVO NL wil voorkomen dat deze kosten onnodig hoog zijn.		
2.	Opdrachtnemer blijft gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoen aan vigerende wet- en regelgeving.		
3.	Opdrachtnemer zal er alles aan doen om BVO NL, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, in staat te stellen om te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving wat de onderhavige Opdracht betreft.		

3. Eisen aan het product

3.1. De Uitnodigingspakketten

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	De Uitnodigingspakketten zijn zodanig ontworpen dat ze geschikt zijn voor het veilig heen en terug zenden van een Afnamedevice met bijbehorende informatie.		
2.	De Ontwerpen van de Uitnodigingspakketten worden uitgevoerd in de gevraagde Varianten in Bijlage 19 van het Beschrijvend Document en bevatten de onderdelen zoals omschreven in Bijlage 19 van het Beschrijvend Document. In Bijlage 19 is opgenomen wie de (toe)leverancier van de onderdelen is, wie verantwoordelijk is voor het Voorraadbeheer en of Inschrijver wel of niet de vrijheid heeft om eigen invulling te geven aan de onderdelen.		

3.	De Ontwerpen van de Uitnodigingspakketten zijn vormgegeven als een integraal geheel waarbij alle losse onderdelen een samenhangend geheel zijn.		
4.	De Ontwerpen van de Uitnodigingspakketten dienen te voldoen aan de minimale en maximale afmetingen die worden gesteld aan brievenpost. Minimale afmetingen: 14 cm bij 9 cm. Maximale afmetingen: lengte 38 cm, breedte 26,5 cm en hoogte is 3,2 cm.		
5.	De Heenzend- en Terugzendverpakking zijn dusdanig afsluitbaar/ afgesloten/ stevig dat bij de postverwerking en Verzending de pakketten gesloten en in tact te blijven.		

3.2. Wijzigingen/ aanpassingen

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Opdrachtnemer dient, in opdracht van BVO NL, wijzigingen in Producten en Diensten door te voeren als gevolg van o.a. programmawijzigingen en/of optimalisaties, zoals omschreven in paragraaf 2.12 en 2.13 van het Beschrijvend Document.		
2.	De Ontwerpen van de Uitnodigingspakketten zijn, met eenvoudige aanpassingen en zonder extra kosten (kosten dienen volledig te worden verwerkt in de reguliere prijzen in Bijlage 12 Prijzenblad), aanpasbaar in het geval van wijziging van (één van) de Afnamedevices gedurende de looptijd van de Overeenkomst.		
3.	Opdrachtnemer is bereid om, in opdracht van BVO NL, aanpassingen te doen in Producten en Diensten om bij te kunnen dragen aan het faciliteren van wetenschappelijk onderzoek.		
4.	Opdrachtnemer is bereid om op verzoek van BVO NL zonder extra kosten (kosten dienen verwerkt te worden in de reguliere prijzen in Bijlage 12 Prijzenblad) aanpassingen door te voeren aan de Producten (o.a. kleur, logo, formaten en tekst).		
5.	Opdrachtnemer is bereid om het aantal Varianten uit te breiden en/of in te krimpen.		
6.	Opdrachtnemer zal alleen na afstemming en na schriftelijk akkoord van BVO NL wijzigingen aan de Producten doorvoeren.		

3.3. Informatie

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	De Producten moeten zijn voorzien van goed zichtbare en begrijpelijke symbolen die aangeven hoe de Verpakking bij het afval verwerkt moet worden. Het gaat hierbij zowel om de afvalverwerking van het Heenzendpakket door de Cliënt als de afvalwerking van het Terugzendpakket bij het Screeningslaboratorium.		
2.	Alle informatie in/op (de onderdelen van) het Uitnodigingspakket is in de Nederlandse taal, tenzij expliciet door BVO NL is aangegeven dat het in een andere taal opgenomen moet worden.		

3.4. Materialen

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	De Verpakking(en) dient/dienen minimaal te voldoen aan de Packaging waste directive 94/62 EC.		
2.	Opdrachtnemer beschikt over een actuele toelichting op de verpakkingskeuze(s), waarbij wordt aangesloten bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. Op verzoek van BVO NL wordt deze aangeleverd aan BVO NL.		
3.	Opdrachtnemer is bereid om, op verzoek van BVO NL, alle gegevens van de Producten en Diensten, die nodig zijn om verschillende aspecten van duurzaamheid te meten (bijvoorbeeld met behulp van een Life Cycle Analysis), beschikbaar te stellen aan BVO NL.		
4.	Indien u papier en/of karton gebruikt voor (een onderdeel van) het Uitnodigingspakket, dan dient dit papier en karton te voldoen aan een FSC-keurmerk (of gelijkwaardig) ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen.		
5.	Het papier dat gebruikt wordt voor de cliëntbrieven dient te zijn gemaakt van tenminste 70% teruggewonnen papiervezels. Deze teruggewonnen papiervezels dienen daarnaast voor ten minste 80% te bestaan uit na verbruik gerecyclede vezels (post-consumer recycalaat).		
6.	Het papier voor professionele afdrukken dient te voldoen aan het EU-Ecolabel voor grafisch papier (of gelijkwaardig keurmerk).		
7.	Offsetdruk en/of digitaal printwerk van (alle onderdelen van) het Uitnodigingspakket dient te voldoen aan het EU-Ecolabel (of gelijkwaardig keurmerk).		
8.	Lijmen voor sealing, stickers e.d. dienen afwasbaar te zijn zodat deze oplosbaar zijn in water ten behoeve van scheiding op basis van dichtheid in water.		
9.	Indien u plastic gebruikt voor (een onderdeel van) het uitnodigingspakket, dan dient u aan te geven voor welk deel dit is vervaardigd uit gerecycleerd plastic en in hoeverre dit bestaat uit na verbruik gerecycled plastic (PCR, post-consumer recycalaat) of PIR (post-industrial recycalaat).		
10.	Indien u een vorm van plastic gebruikt voor (een onderdeel van) het Uitnodigingspakket, dient deze detecteerbaar te zijn voor scheiding bij geautomatiseerde afvalverwerking (zoals middels een NIR-sensor).		
11.	De Verpakkingen dient tegen gangbare huiselijke omstandigheden bestand te zijn. De Deelnemer kan het Heenzend- en Terugzendpakket met inhoud vóór/ na gebruik overal bewaren, bijvoorbeeld ook in de badkamer (1 week bij een relatieve luchtvochtigheid tot maximaal 80% en maximumtemperatuur van 30 graden Celsius) en koelkast (minimaal 1 week in een koelkast van 2 tot 8 graden Celsius). Dit is te zien aan een symbool op uw Verpakkingen, bijvoorbeeld: 		

3.5. Het Heenzendpakket

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Het Heenzendpakket is zodanig ontworpen dat een Cliënt het zonder hulpmiddelen en zonder instructie kan openen zonder de Heenzendverpakking of de inhoud te beschadigen. Hierbij dient ook rekening te worden gehouden met Cliënten met een (fysieke of visuele) beperking.		
2.	Op de buitenkant van de Heenzendverpakking dient met een symbool te worden aangegeven dat de verpakking niet met een scherp voorwerp dient te worden geopend. Bijvoorbeeld: 		
3.	Het Heenzendpakket moet voldoen aan de eisen die gesteld worden in de Postwet 2009 .		
4.	Voor de herkenbaarheid van het Uitnodigingspakket BVO DK (Variant 1) dient de buitenkant van de Heenzendverpakking initieel duidelijk herkenbaar paars te zijn (geheel of gedeeltelijk indien dat duurzamer is). De juiste kleurcode 'paars' is: PANTONE 2603C. De definitieve kleur, onder andere afhankelijk van het materiaal, zal in afstemming met BVO NL worden vastgesteld.	Alleen DK	
5.	Voor Variant 2 van het Uitnodigingspakket BVO BMHK (30-jarigen) dient de buitenkant van de Heenzendverpakking (initieel) duidelijk herkenbaar lichtroze te zijn (geheel of gedeeltelijk indien dat duurzamer is). De juiste kleurcode is PANTONE 11-4302 TCX. De definitieve kleur, onder andere afhankelijk van het materiaal, zal in afstemming met BVO NL worden vastgesteld.	Alleen BMHK	
6.	Voor Variant 3 van het Heenzendpakket BVO BMHK (35+) dient de buitenkant van de Heenzendverpakking (initieel) een neutrale en kleur te zijn, bijvoorbeeld wit of grijs. Neem bij de keuze voor de kleur duurzaamheid mee. Indien de materiaalkleur van de buitenkant van de Heenzendverpakking als neutraal kan worden beschouwd, kan vanuit duurzaamheidsoogpunt mogelijk een kleurprint achterwege gelaten worden. De definitieve kleur, onder andere afhankelijk van het materiaal, zal in afstemming met BVO NL worden vastgesteld.	Alleen BMHK	
7.	Op de voorkant van de Heenzendverpakking wordt het logo van BVO NL opgenomen in de linker bovenhoek. De afmetingen en kleuren van het logo worden met BVO NL afgestemd.		
8.	De Heenzendverpakking is zo ontworpen dat het mogelijk is om een tweede logo toe te voegen.		
9.	De Heenzendverpakking biedt ruimte voor adresgegevens van Cliënten en een retouradres. De Heenzendverpakking is zo ontworpen dat de naam en het adres duidelijk zichtbaar zijn.		
10.	Op de voorkant van de Heenzendverpakking moet (initieel) de volgende tekst opgenomen worden: "Deze uitnodiging bevat belangrijke informatie over uw gezondheid". De locatie en definitieve tekst worden met BVO NL afgestemd.		

11.	Opdrachtnemer print de door BVO NL aangeleverde cliëntbrieven in kleur. De brieven zijn van A4 formaat en worden mogelijk één keer gevouwen.		
12.	Opdrachtnemer garandeert minimaal de volgende printkwaliteit: Resolution: 600x600 dpi; Multi-bit technology for print quality of 9,600 dpi equivalent x 600 dpi		
13.	Het printen van de Uitnodigingsbrief van Variant 2 (conform Bijlage 19) wordt gedaan op 90 grams papier met een stickervel voorzien van 2 labels formaat 62,5 x 50 mm, verdeeld in 2 x 30 mm x 50 mm met 2,5 mm tussenruimte		

3.6. Het Fecesopvanghulpmiddel

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Het Fecesopvanghulpmiddel is dusdanig ontworpen dat het ontlasting opvangt, waarna de Deelnemer een monster kan afnemen voor het BVO DK.	Alleen DK	
2.	Het Fecesopvanghulpmiddel is dusdanig ontworpen dat het voor alle typen toiletten en toiletbrillen (zowel qua vorm, afmetingen als materiaal) bruikbaar is.	Alleen DK	
3.	Het Fecesopvanghulpmiddel moet oplosbaar zijn in het toilet. Bij een enkelvoudige spoelhandeling moet het Fecesopvanghulpmiddel opgelost zijn.	Alleen DK	
4.	Het Fecesopvanghulpmiddel moet van biologisch afbreekbaar papier zijn.	Alleen DK	
5.	Het Fecesopvanghulpmiddel mag geen siliconen bevatten.	Alleen DK	
6.	Het Fecesopvanghulpmiddel heeft eventueel een dunne kleeflaag om het Fecesopvanghulpmiddel aan het toilet of de toiletbril te bevestigen. Na gebruik kan het Fecesopvanghulpmiddel zonder hulpmiddelen plakrestvrij verwijderd worden	Alleen DK	
7.	Eventueel gebruikte coating mag alleen gemaakt zijn van materialen van biologische oorsprong	Alleen DK	

3.7. Het Terugzendpakket

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Het Terugzendpakket is zodanig ontworpen dat een Deelnemer op een veilige en eenvoudige manier het gebruikte Afnamedevice verzendklaar kan maken.		
2.	Het Ontwerp van de Terugzendverpakking moet voldoen aan de eis voor het herkenbaar versturen van medische post. Zie de website van PostNL: https://www.postnl.nl/zakelijke-oplossingen/post-versturen/verzendopties/medische-post/		
3.	Het Terugzendpakket moet gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoen aan de meest actuele verpakkingseis van PostNL voor medische post. Zie de website van PostNL: http://www.postnl.nl/zakelijke-oplossingen/post-versturen/verzendopties/medische-post/verpakkingseisen-medische-post .		

	Na de mededeling van de gunningsbeslissing moet de Inschrijver binnen 10 werkdagen na verzoek van BVO NL de bewijsstukken kunnen overleggen waaruit blijkt dat de Terugzendverpakking voldoet aan de eisen en is goedgekeurd door PostNL (op basis van een testrapport door een erkend instituut).		
4.	De buitenkant van de Terugzendverpakking moet ten behoeve van de postverwerking door PostNL in ieder geval een opvallende kleur (geheel of een duidelijke band) hebben. Deze kleur geeft ook een goed contrast met de tekst op deze verpakking. De uiteindelijke kleur zal in afstemming met BVO NL worden vastgesteld.		
5.	Op de voorkant van de Terugzendverpakking moet een retouradres voorbedrukt worden en moet er ruimte zijn voor een eventuele code t.b.v. de postverzending.		
6.	Het totaalgewicht van het Terugzendpakket komt niet boven de 50 gram. Houdt u hierbij rekening met het gewicht van een Afnamedevice BVO DK met fecesmonster en het gewicht van het Afnamedevice BVO BMHK met vaginaal materiaal.		
7.	Opdrachtnemer is bereid om de Terugzendverpakking zonder extra kosten (kosten dienen volledig te worden verwerkt in de reguliere prijzen in Bijlage 12 Prijzenblad) geschikt te maken voor het toevoegen van een eventuele track & trace in de toekomst.		
8.	Het Terugzendpakket is zodanig ontworpen dat een medewerker van het Screeningslaboratorium het Afnamedevice op een eenvoudige manier uit de Terugzendverpakking kan pakken, dat voor het openen geen scherpe voorwerpen noodzakelijk zijn en dat bij het openen van de Terugzendverpakking eventuele lekkage van feces- of vaginaal materiaal in de Lekvrije verpakking blijft.		
9.	De Lekvrije verpakking voor het verzenden van het Afnamedevice is zo ontworpen dat deze na transport en uitpakken geen materiaal achterlaat op het Afnamedevice (bijvoorbeeld als gevolg van een plakstrip).		

4. Eisen aan de Implementatie

4.1. Implementatieplan/ -organisatie

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Opdrachtnemer werkt, in overleg met BVO NL, na voorlopige Gunning en voor het ondertekenen van de Overeenkomst, het concept implementatieplan uit tot een definitief Implementatieplan (voor zover mogelijk zonder afstemming met Derde-leveranciers). Het Implementatieplan is pas definitief na goedkeuring door BVO NL. Na afsluiten van overeenkomsten door BVO NL met Derde-leveranciers zal Opdrachtnemer, in afstemming met BVO NL en Derde-leveranciers, het Implementatieplan indien nodig verder aanpassen en door BVO NL laten goedkeuren. Ook hier geldt dat het Implementatieplan pas helemaal definitief is na goedkeuring door BVO NL.		
2.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de door BVO NL ingerichte overlegstructuur voor de Implementatiefase		

3.	De projectmanager voor de Implementatiefase van Opdrachtnemer heeft minimaal vijf jaar ervaring als projectmanager, is minimaal twee jaar bij Opdrachtnemer in dienst of heeft minimaal twee jaar bij Opdrachtnemer gewerkt en functioneert minimaal op HBO-niveau.		
4.	De projectmanager voor de Implementatiefase van Opdrachtnemer heeft het mandaat om beslissingen te nemen t.b.v. de implementatie van de Diensten en Producten.		
5.	Bij aanhoudende ontevredenheid van BVO NL met de projectmanager of andere leden van het projectteam van Opdrachtnemer voor de Implementatiefase zorgt Opdrachtnemer binnen één week voor een ervaren vervanger.		
6.	Opdrachtnemer informeert BVO NL periodiek over de voortgang van de Implementatie op een nader overeen te komen wijze.		

4.2. Inrichting

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Opdrachtnemer werkt mee aan het realiseren van de Koppelingen met ScreenIT en aan het testen ervan onder regie van BVO NL op een nader door BVO NL te bepalen moment gedurende de Implementatiefase.		
2.	Uiterlijk vijf maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst zijn de fysieke ruimte (in Nederland), het (fysieke) werkproces, de Koppeling, de procesautomatisering en overige zaken die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienstverlening ingericht en gereed voor het kunnen uitvoeren van de testen t.b.v. Verificatiemoment 2 zoals, in grote lijn beschreven in paragraaf 3.8 van het Beschrijvend Document.		
3.	Opdrachtnemer is gedurende de Implementatiefase verantwoordelijk voor de tijdige eerste levering / bestelling / productie van alle onderdelen van de Heenzendpakketten t.b.v. het uitvoeren van de Verificaties conform het door BVO NL nog op te leveren Testplan. In afstemming met BVO NL zal de definitieve planning bepaald worden.		
4.	Opdrachtnemer zal gedurende de Implementatiefase de Uitnodigingspakketten definitief vormgeven, na definitief akkoord van BVO NL.		
5.	Opdrachtnemer draagt tijdens de Implementatiefase samen met BVO NL zorg voor het inrichten van een escalatieprocedure zoals wordt vastgelegd in SLA en DAP.		
6.	Opdrachtnemer zorgt tijdens de Implementatiefase voor het opzetten van de managementinformatie en rapportages zoals wordt vastgelegd in de SLA.		
7.	Opdrachtnemer werkt tijdens de Implementatiefase voor het BVO BMHK samen met BVO NL, de Screeningslaboratoria (BVO BMHK) en de ZAS-leverancier mee aan het aanpassen van de reeds bestaande Keten Service Level Agreement (Keten-SLA) voor het BVO BMHK, gericht op het efficiënt en effectief uitvoeren van de werkzaamheden van Opdrachtnemer, de Screeningslaboratoria en de Verpakker. De keten-SLA dient te voldoen aan de Overeenkomsten en PvE(&W's) van alle partijen.	Alleen BMHK	

8.	Voor het BVO DK werkt Opdrachtnemer tijdens de implementatiefase samen met BVO NL, de Screeningslaboratoria (BVO DK) en de FIT-test Leverancier mee aan het opstellen van de Keten-DAP, gericht op het efficiënt en effectief uitvoeren van de werkzaamheden van Opdrachtnemer, de Screeninglaboratoria en de Verpakker. De Keten-DAP dient te voldoen aan de Overeenkomsten en PvE(&W's) van alle partijen	Alleen DK	
9.	Tijdens de Implementatiefase past Opdrachtnemer samen met BVO NL de SLA, die hij bij zijn Inschrijving aan BVO NL heeft overlegd, verder aan naar de huidige inzichten en afspraken met BVO NL. Opdrachtnemer is verantwoordelijk en neemt het initiatief voor tijdige afstemming met BVO NL over de zaken die in de SLA worden overeengekomen en Opdrachtnemer is penvoerder van de SLA.		

4.3. Testen

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	De Producten en Diensten worden tijdens de Implementatiefase onderworpen aan een aantal Verificatiemomenten zoals, in grote lijnen, beschreven in paragraaf 3.8 van het Beschrijvend Document, om na te gaan of er sprake is van een bewezen juiste werking op basis van minimaal de eisen die hieraan in de Aanbestedingsstukken worden gesteld. Hiertoe zal door BVO NL een Verificatieplan beschikbaar worden gesteld.		
2.	Opdrachtnemer beschikt over een testomgeving van de software die ze voor het uitvoeren van de Opdracht gebruiken om de beschreven testen t.b.v. de Verificatiemomenten uit te kunnen voeren.		
3.	Opdrachtnemer conformeert zich aan en zal werken volgens de door BVO NL nog op te leveren Verificatieplan en Testplannen. Eventuele benodigde middelen en mensen komen voor rekening van Opdrachtnemer.		
4.	Opdrachtnemer zorgt voor één persoon (met back-up) die aanspreekpunt is voor BVO NL voor de coördinatie en/of uitvoering van de testen tijdens de Implementatiefase.		
5.	Onderdeel van de verificatie zal in ieder geval het uitvoeren van een Volumetest en Ketentest zijn voor het testen van het gehele werkproces en alle Varianten van de Uitnodigingspakketten. Eventuele benodigde middelen komen voor rekening van Opdrachtnemer.		
6.	Opdrachtnemer houdt rekening met het oplossen van bevindingen die voortkomen uit de diverse Verificatiemomenten en zorgt ervoor dat hiermee in de planning (o.a. voor de eventuele softwareleverancier) rekening wordt gehouden.		
7.	De Implementatie wordt afgerond na Acceptatie door BVO NL en schriftelijk vastgelegd in een vastgesteld Acceptatierapport.		
8.	Opdrachtnemer conformeert zich aan en zal meewerken aan nieuwe Verificatiemomenten / testen indien er wijzigingen in Producten en/of de Dienstverlening worden doorgevoerd.		

5. Eisen aan de Dienstverlening

5.1. De Uitvoering

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Opdrachtnemer blijft gedurende de looptijd van de Overeenkomst continu voldoen aan de contractuele afspraken zoals opgenomen in de Overeenkomst, inclusief alle Bijlagen van het Beschrijvend Document waaronder het Programma van Eisen en de aanvullingen daarop c.q. de invulling daarvan in de Inschrijving van Opdrachtnemer.		
2.	Opdrachtnemer beschikt over een goed arbobeleid zoals omschreven in de Arbowet.		
3.	Opdrachtnemer beschikt over een vitaliteitsbeleid met aandacht voor duurzame inzetbaarheid van de medewerkers.		
4.	Opdrachtnemer voert periodiek (minimaal één keer per twee jaar) een medewerkers tevredenheidsonderzoek (onder andere de eNPS) uit onder alle medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de Dienstverlening en geeft opvolging aan de bevindingen. Op verzoek van BVO NL worden de rapportages hiervan aangeleverd.		
5.	Indien Opdrachtnemer medewerkers van een uitzendbureau inzet voor de uitvoering van de Dienstverlening, dan moet het uitzendbureau aangesloten zijn bij de ABU of NBBU.		
6.	Opdrachtnemer maakt goede afspraken (vastgelegd in onder andere het keten-DAP) voor het realiseren van een goede samenwerking met de Derde-leveranciers van BVO NL.		
7.	Opdrachtnemer lost eventuele problemen met Derde-leveranciers in de operatie/uitvoering altijd eerst onderling op zonder direct op te schalen naar BVO NL.		
8.	Opdrachtnemer accepteert dat Derde-leveranciers namens BVO NL met Opdrachtnemer afspraken maken over de operationele aspecten van de uitvoering van de Overeenkomst.		
9.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het functioneren van haar eventuele Onderaannemers. Indien gewenst of noodzakelijk brengt Opdrachtnemer BVO NL met één of meer Onderaannemer(s) in contact.		
10.	Opdrachtnemer voldoet aan de omschreven Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in de SLA.		
11.	Opdrachtnemer draagt ertoe zorg dat de SLA actueel is en overeenkomt met de afspraken tussen BVO NL en Opdrachtnemer, waarbij de SLA gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft voldoen aan de eisen in het PvE en de Overeenkomst. In geval van Wijzigingen, zorgt Opdrachtnemer voor actualisatie van de SLA en DAP en vraagt hierop schriftelijk akkoord aan BVO NL. Bij wijzigingen van SLA en DAP moeten beide Partijen schriftelijk akkoord geven.		
12.	Opdrachtnemer dient rekening te houden met fluctuaties en daarop te anticiperen in het aantal te verzenden Heenzendpakketten en daarmee te voldoen aan de afgesproken doorlooptijden zoals opgenomen in de SLA. Eén maal per twee weken verstrekt BVO NL een prognose van het aantal te verzenden pakketten.		
13.	BVO NL levert dagelijks via een beveiligde verbinding bestanden aan met de cliëntenbrieven in pdf. Daarbij stuurt BVO NL data mee zoals omschreven in bijlage 21 bij het Beschrijven Document op basis waarvan Opdrachtnemer weet naar welke Cliënten een Heenzendpakket gestuurd moet worden en welke Variant het betreft en/of het een afwijkend proces is (bijvoorbeeld voor een wetenschappelijk onderzoek).		

14.	De uitvoering van de Dienstverlening vindt plaats gedurende Werkdagen. Hierbij dient u rekening te houden dat het kan zijn dat vanuit BVO NL bestanden met cliëntbrieven op niet Werkdagen worden aangeleverd (bijvoorbeeld op feestdagen),		
15.	Opdrachtnemer garandeert een apart werkproces (gescheiden werkstroom of fysiek gescheiden) voor de verschillende Varianten van de Heenzendpakketten en overige werkprocessen van Opdrachtnemer.		
16.	Opdrachtnemer zorgt voor het geautomatiseerde koppelen (zonder handmatige acties) van de barcode van het Afnamedevice met het gepersonaliseerde uitnodigingsID van de cliëntbrief.		
17.	Opdrachtnemer garandeert dat te allen tijde de juiste gepersonaliseerde cliëntbrief (uitnodigingsID) gekoppeld is aan de onderdelen van het Heenzendpakket zodat er geen enkele verwisseling plaatsvindt.		
18.	Opdrachtnemer garandeert dat er gedurende het Couverteren van de verschillende onderdelen van het Heenzendpakket en na het koppelen van de barcode aan de gepersonaliseerde cliëntbrief (uitnodigingsID) geen verwisseling plaatsvindt van het Afnamedevice en de cliëntbrief.		
19.	Opdrachtnemer zorgt voor een geautomatiseerde koppelbericht naar de software van BVO NL, waarin de barcode van het Afnamedevice is gekoppeld aan uitnodigingsID van de Uitnodigingsbrief. Zie Bijlage 21 van het Beschrijvend Document voor eisen aan de Koppeling en de minimale data die teruggekoppeld moeten worden.		
20.	Opdrachtnemer garandeert dat de Heenzendpakketten te allen tijde volledig verzonden worden zoals beschreven in Bijlage 19 van het Beschrijvend Document.		
21.	Opdrachtnemer is bereid om, in opdracht van BVO NL, buiten de reguliere dienstverlening om, mee te werken aan het opzetten van (tijdelijke) aparte (werk)processen ten dienste van (wetenschappelijk) onderzoek/studies.		
22.	Opdrachtnemer is bereid om, in opdracht van BVO NL, wijzigingen in de (werk)processen door te voeren als gevolg van o.a. programmawijzigingen of optimalisaties zoals omschreven in paragraaf 2.12 en 2.13 van het Beschrijvend Document.		

5.2. Verzenden

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Na ontvangst van het bestand met de gepersonaliseerde cliëntenbrieven dient Opdrachtnemer minimaal 97% de Heenzendpakketten binnen maximaal 7 kalenderdagen bij de Cliënten te bezorgen in heel Nederland.		
2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afleveren van de Heenzendpakketten bij het juiste afleveradres.		
3.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Heenzendpakket volledig en intact bij Cliënten afgeleverd worden.		
4.	De Heenzendpakketten moeten, indien deze tijdelijk opgeslagen worden gedurende het postproces, geconditioneerd worden opgeslagen bij 2-30 graden Celsius		
5.	Opdrachtnemer dient het Verzenden van de Heenzendpakketten aan de Cliënten zelf uit te voeren óf gebruik te maken van een Onderaannemer. Hierbij is niet toegestaan dat een eventuele Onderaannemer daarbij zelf nog een Onderaannemer inzet. Dit omdat BVO NL het Verzenden als een zeer kritieke taak in het gehele proces bestempelt. Opdrachtnemer dient bij Inschrijving aan te geven welke partij het Verzenden zal gaan verzorgen.		

6.	Niet te bezorgen en/of door de Cliënt retour gestuurde Heenzendpakketten worden voor opvolging door BVO NL binnen 7 kalenderdagen bij een door BVO NL aangegeven adres afgeleverd te worden.		
----	--	--	--

5.3. Voorraadbeheer

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van Voorraadbeheer van alle onderdelen van de Heenzendpakketten op een dusdanige wijze dat het proces niet verstoord wordt door gebrek aan materialen. Het Voorraadbeheer zal tijdens de Implementatiefase in afstemming met BVO NL en Derde-leveranciers worden ingericht. De Afnamedevices, Folders en Gebruiksaanwijzingen worden geleverd door BVO NL. Deze onderdelen kunnen op afroep door Opdrachtnemer besteld worden bij BVO NL of Derde-leverancier. Al het overige materiaal dient Opdrachtnemer zelf te maken c.q. te bestellen. Kosten daarvan zijn voor rekening van Opdrachtnemer.		
2.	Opdrachtnemer zorgt voor tijdige bestelling en (eerste) levering van alle onderdelen van de Heenzendpakketten, om uiterlijk 1 januari 2026 te kunnen aanvangen met de Uitvoeringsfase en de eerste Heenzendpakketten verzonden zijn.		
3.	Opdrachtnemer garandeert "First Expiry First Out" gebruik van voorraad, zodat geen voorraden ontstaan waarvan de houdbaarheidsdatum dreigt te verstrijken c.q. is verstreken.		
4.	Opdrachtnemer houdt rekening met de benodigde opslagcapaciteit (en risicospreiding) voor het aanhouden van de minimale voorraad van vier weken voor alle onderdelen van de Heenzendpakketten.		
5.	Opdrachtnemer levert op verzoek van BVO NL rapportages op van kwaliteitscontroles van productiebatches van de Producten. BVO NL ontvangt in ieder geval een rapportage van een kwaliteitscontrole van de eerste productiebatch gedurende de Implementatie fase.		
6.	Opdrachtnemer stemt met de Derde-leveranciers de wijze van bestellen en levering van Afnamedevices af en eventuele rapportages van beschikbare voorraden bij Opdrachtnemer.		
7.	De voorraad Afnamedevices moet geconditioneerd worden opgeslagen: 2-30 graden Celsius		
8.	Opdrachtnemer voert de ontvangstcontrole van de Afnamedevices uit en controleert of: 1. De levering voldoet aan kwalificaties zoals omschreven en gespecificeerd in de Aanbestedingsstukken en/of de Raamovereenkomst, leveringsorder of afroeporder; 2. De aantallen daadwerkelijk geleverd zijn aan de hand van het door de Leverancier van de Afnamedevices meegeleverde bewijs van aflevering en telling; 3. De levertijd correct is; 4. De Afnamedevices zijn voorzien van een leesbare Barcode (steekproefsgewijs). De Derde-leverancier van het Afnamedevice zal bij iedere levering een bestand aanleveren met daarin de uiterste houdbaarheidstermijn en het begin- en eindnummer van de identificatienummers die in betreffende levering worden geleverd; 5. De houdbaarheidstermijn na levering nog minimaal 10 maanden is.		

	6. De levering deugdelijk verpakt is en niet beschadigd is; Bij afwijkingen stelt Opdrachtnemer BVO NL op de hoogte.		
9.	De originele Gebruiksaanwijzing die door de ZAS-leverancier bij de Afnamedevices wordt meegeleverd, wordt vernietigd door de Verpakker. De met BVO NL afgestemde Gebruiksaanwijzing wordt apart aan de Verpakker aangeleverd door de ZAS-leverancier.	Alleen BMHK	

6. Eisen m.b.t. ICT

6.1. Algemeen

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Voor de uitwisseling van data tussen Opdrachtnemer en BVO NL wordt voorgesteld om gebruik te maken van een Koppeling op basis van een REST (JSON) API. Zie hiervoor Bijlage 21 van het Beschrijvend Document. De definitieve definities worden tijdens de Implementatiefase afgestemd.		
2.	Opdrachtnemer beschikt over een beveiligde internetverbinding op basis van actuele SSL certificaten (zie Bijlage 21) voor de Koppelingen met ScreenIT (met vaste IP-adressen t.b.v. white-listing). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de geldigheid van de certificaten niet verloopt.		
3.	Opdrachtnemer garandeert dat de browserversie voldoet en blijft voldoen aan de daaraan gestelde eisen die voor het gebruik van ScreenIT gelden.		
4.	Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid van deskundig IT personeel gedurende kantoortijden op Werkdagen.		
5.	Opdrachtnemer stemt (de planning van) wijzigingen in de ICT infrastructuur die (mogelijk) impact hebben op de uitvoeringen van de opdracht vooraf af met BVO NL en relevante (ICT) Ketenpartners.		
6.	Opdrachtnemer zorgt voor een logging van de processtappen in het kader van o.a. incidenten.		
7.	Opdrachtnemer werkt mee aan benodigde (software)updates, upgrades en andersoortige aanpassingen voor borging van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens.		

6.2. Informatiebeveiliging

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en tekent de Verwerkersovereenkomst van BVO NL.		
2.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat met eventuele onderaannemers een gelijklopende Verwerkersovereenkomst wordt afgesloten.		
3.	Opdrachtnemer borgt in de contractuele relatie met zijn personeel (ook van Onderaannemers en personen die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaam zijn) de noodzakelijke geheimhouding en vertrouwelijkheid met betrekking tot het omgaan met persoonsgegevens.		

4.	Opdrachtnemer heeft huis- en gedragsregels vastgelegd met daarin verwerkt kaders voor het omgaan met persoonsgegevens. Opdrachtnemer stelt deze desgevraagd ter beoordeling beschikbaar aan BVO NL.		
5.	Opdrachtnemer borgt dat personeel (ook van Onderaannemers en personen die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaam zijn) zich committeren aan en zich gedragen conform deze vastgestelde huis- en gedragsregels.		
6.	Opdrachtnemer beschikt over een actueel ISO27001:2020, NEN 7510-1_2017+A1_2020 of ISO27799:2016 certificaat, waarbij de scope de gevraagde dienstverlening omvat.		
7.	Opdrachtnemer draagt waar nodig bij aan de eisen die aan BVO NL gesteld worden vanuit de volgende, maar niet uitsluitende, wet- en regelgeving NEN7510, NEN7512 en NEN7513, AVG, uAVG, WGBO, WABVPZ, Wegiz en EHDS.		
8.	Opdrachtnemer borgt de bescherming van aangeleverde persoonsgegevens zodanig dat voldaan wordt aan bovengenoemde wetgeving en normen.		
9.	Data wordt verwerkt binnen de EER.		
10.	Toegang tot persoonsgegevens wordt gelogd volgens de kaders van NEN7513.		
11.	Logginggegevens worden vijf jaar bewaard.		
12.	Opdrachtnemer heeft een proces en rollen/rechtensystematiek ingericht voor toegang tot de door BVO NL verstrekte persoonsgegevens ingericht op basis van de kaders need-to-know en need-to-use		
13.	Toegang tot door BVO NL verstrekte persoonsgegevens wordt verkregen via tweewegauthenticatie		
14.	Opdrachtnemer beschikt over een toegangsbeleid tot de ruimtes waar persoonsgegevens verwerkt worden, met name waar sprake is van printen, Couverteren en Afhandelen van Heenzendpakketten.		
15.	Aan Onderaannemers worden dezelfde eisen opgelegd waar het gaat om toegangsbeleid tot de ruimtes waar persoonsgegevens verwerkt worden, met name waar sprake is van printen, Couverteren en Afhandelen van Heenzendpakketten.		
16.	Indien (incidenteel) vertrouwelijke informatie over publieke netwerken wordt verzonden, wordt beveiligde communicatie toegepast.		
17.	Door BVO NL aangeleverde bestanden met persoonsgegevens en door Opdrachtnemer teruggezonden bestanden worden maximaal 14 (veertien) dagen bewaard.		
18.	Opdrachtnemer werkt periodiek mee aan (onafhankelijke) hack- en pentesten.		

7. Eisen aan de continuïteit

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gedurende de duur van de Overeenkomst de volledige Dienstverlening en de Producten en alles wat hiervoor nodig is, in onderlinge samenhang wordt verzorgd en beschikbaar is voor BVO NL en de Cliënten/Deelnemers;		

2.	Opdrachtnemer beschikt over een actueel Continuïteits- en beveiligingsplan dat onder andere in lijn is en zal blijven met de vigerende wettelijke vereisten inzake o.a. de bescherming van persoonsgegevens en de (beleids)regels van de bevoegde toezichthouder(s) waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens. Opdrachtnemer levert, als onderdeel van de Inschrijving, in de SLA een concept Continuïteits- en beveiligingsplan aan, zoals in de template in Bijlage 13 van het Beschrijvend Document is beschreven.		
3.	Opdrachtnemer waarborgt in de Exit fase de operationele continuïteit van het Bevolkingsonderzoek en draagt zorg voor een probleemloze overgang.		
4.	Opdrachtnemer levert, als onderdeel van de Inschrijving, in de SLA een concept Exitplan aan, zoals als bijlage bij het template in Bijlage 13 van het Beschrijvend Document is beschreven. In de opstart van de Exitfase zal Opdrachtnemer het Exitplan, in overleg met BVO NL, nader uitwerken en definitief opstellen.		

8. Eisen aan de verantwoording

8.1. Contingency

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Opdrachtnemer beschikt over een adequate (interne) procedure voor de afhandeling van Klachten, Incidenten en Calamiteiten, vragen en verzoeken, zoals vastgelegd in de SLA.		
2.	Opdrachtnemer handelt bij Calamiteiten/ Incidenten conform het Protocol Risicomanagement dat voor alle betrokkenen bij de bevolkingsonderzoeken zijn ontwikkeld. Zie voor het Protocol Risicomanagement Bevolkingsonderzoek Darmkanker: https://www.rivm.nl/documenten/protocol-risicomanagement-bevolkingsonderzoek-darmkanker Zie voor het Protocol Risicomanagement Bevolkingsonderzoek Baarmoederhalskanker: https://www.rivm.nl/documenten/protocol-risicomanagement-bevolkingsonderzoek-baarmoederhalskanker .		

8.2. Wijzigingenbeheer

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Opdrachtnemer is bereid, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, in afstemming met BVO NL Producten en Diensten te innoveren (door ontwikkelen).		
2.	De Opdrachtnemer verandert gedurende de looptijd van de Overeenkomst niets zonder opdracht van BVO NL, in Producten en/of Diensten. Alle veranderingen en aanpassingen die vanuit de Opdrachtnemer komen, worden alleen door Opdrachtnemer doorgevoerd in overleg met en na schriftelijke bevestiging van BVO NL.		

3.	Opdrachtnemer zal, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, meebewegen met ontwikkelingen bij Ketenpartners en/of BVO NL, die impact hebben op de Producten en/of Diensten, bijvoorbeeld zoals is beschreven in 2.12 en 2.13 in het Beschrijvend Document.		
----	--	--	--

8.3. Overleggen/ communicatie

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de overlegstructuren in SLA, DAP en het keten-DAP.		
2.	Alle communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal.		
3.	Opdrachtnemer stelt een Nederlands sprekend persoon aan als vaste Single Point of Contact, met vaste vervanging bij afwezigheid, beschikbaar voor BVO NL.		
4.	Opdrachtnemer informeert BVO NL gedurende de looptijd van de Overeenkomst proactief en tijdig over ontwikkelingen die direct en indirect verband houden met de aangeboden Producten en Diensten c.q. effect hebben op de keten.		
5.	Opdrachtnemer werkt mee aan het faciliteren van werkbezoeken aan Opdrachtnemer.		

8.4. Monitoring/Audits

		Alleen DK of BMHK?	Voldoet aan eis (Ja / Nee)
1.	Opdrachtnemer werkt mee aan de jaarlijkse leveranciersbeoordeling door BVO NL waarbij overeengekomen prestaties en tevredenheid worden beoordeeld.		
2.	Opdrachtnemer rapporteert aan BVO NL over de naleving van de gemaakte contractafspraken en de Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's) zoals is opgenomen in de SLA.		
3.	BVO NL is gerechtigd gedurende de looptijd van de Overeenkomst bij Opdrachtnemer (en eventuele Onderaannemer(s)) onafhankelijk audits naar de naleving van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst uit te (laten) voeren, waaronder informatiebeveiligingsaudits. Opdrachtnemer zal hieraan meewerken en eventuele informatie en documenten beschikbaar stellen.		