

Annex 2 Programma van Eisen

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die aan de opdracht worden gesteld. U wordt verzocht ten aanzien van elk der onderstaande eisen te verklaren dat u eraan voldoet door rechtsgeldig te ondertekenen (zie onderaan dit document).

1. Algemene Eisen	
1.01	Het intellectuele eigendom en volledige gebruikersrecht van alle aangeleverde en geproduceerde bestanden blijft te allen tijde eigendom van de Opdrachtgever.
1.02	Uitgevoerde opdrachten, tijdelijke voorraden, modellen en andere informatie van de Opdrachtgever mogen in geen geval in handen komen van andere klanten of derde partijen van de Opdrachtnemer, ook niet tijdens een bedrijfsbezoek of dienend als voorbeeld tenzij hiervoor schriftelijk toestemming is gegeven door Opdrachtgever.
1.03	Al het contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taal- en schrijfvaardigheid.
1.04	De Opdrachtnemer dient over een beveiligde (online) omgeving te beschikken waarin bestanden veilig kunnen worden uitgewisseld en bestellingen geplaatst kunnen worden.
1.05	De te leveren artikelen voldoen in alle opzichten aan de gebruikelijke veiligheidseisen van de wet- en regelgeving. Daarnaast gebeurt de levering van artikelen op een deugdelijke en Arbo verantwoordelijke manier.
1.06	Indien Opdrachtnemer niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur de afspraken met betrekking tot de dienstverlening nakomt, is Opdrachtgever gemachtigd en gerechtigd van Opdrachtnemer te eisen dat deze voor eigen kosten onmiddellijk corrigerende actie(s) onderneemt, waarbij spoeddienstverlening is inbegrepen. Indien Opdrachtnemer hieraan niet voldoet, zal Opdrachtgever de gemaakte extra kosten in rekening brengen voor het elders noodzakelijk verwerven van de dienstverlening.
1.07	Drukwerk opdrachten die verband houden met Opdrachtgever zullen te allen tijde door Opdrachtnemer gearchiveerd worden gedurende de Raamovereenkomst. De gearchiveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden kunnen worden indien Opdrachtgever hier om verzoekt.
1.08	Gepersonaliseerde mailingen worden nooit gearchiveerd door de Opdrachtnemer na uitvoering van het productieproces.
1.09	De Opdrachtnemer garandeert dat bij omruiling of retourneren (of delen daarvan) van productiemachines/servers/computers dat alle harde schijven of andere datadragers volledig 'gewiped' zijn. Er mogen dan geen gegevens meer van de Opdrachtgever op deze productiemachines te staan.
1.10	Tijdens het halen en leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
2. Soorten diensten	
2.01	De leverancier dient in staat te zijn om diverse soorten mailingen en drukwerk te leveren en/of te versturen, waaronder: • bewonersbrieven; • gepersonaliseerde mailingen; • enveloppen met venster (C4 en C5); • enveloppen zonder venster (C4, EC4 en C5); • antwoortenveloppen (C5); • visitekaartjes; • flyers, kaarten en folders; • het verzorgen van opslag van de voorraad.
2.02	Opdrachtnemer gaat akkoord dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst specifieke drukwerkitems kunnen worden aangepast op verzoek van de Opdrachtgever. Dat wil zeggen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen artikelen komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe artikelen (bijvoorbeeld een andere papiersoort, -formaat of -gewicht) gevraagd worden. De prijzen voor artikelen die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gevraagd worden, dienen marktconform te zijn.
3. Functionele en technische eisen web portal	
3.01	De Opdrachtnemer beschikt over een gebruiksvriendelijk online bestel- en beheersysteem (web portal), waarin: • de productcatalogus is opgenomen;

	• bestellingen kunnen worden geplaatst; • documenten (Excel, Word, Pdf) geüpload kunnen worden; • een proefdruk beschikbaar wordt gesteld; • bestellingen kunnen worden gewijzigd; • bestellingen en de status van het proces kunnen worden gevolgd; • informatie beschikbaar is ten aanzien van lopende en afgeronde bestellingen, retouren en betalingen; • vragen, retouren en klachten kunnen worden geregistreerd. Opdrachtnemer stelt deze kosteloos ter beschikking aan de Opdrachtgever.
3.02	In de web portal is het mogelijk meerdere bestelaccounts aan te maken, waarin alleen geautoriseerde medewerkers een bestelling kunnen plaatsen.
3.03	Tijdens de implementatieperiode instrueert de Opdrachtnemer in samenwerking met de Opdrachtgever, de beoogde gebruikers van de web portal. Deze instructie vindt bij de Opdrachtgever plaats. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst instructie nodig is vindt dit ook bij de Opdrachtgever plaats.
3.04	Opdrachtnemer garandeert dat alle informatie in de web portal te allen tijde juist, volledig en up-to-date is. Mocht dit niet het geval zijn en de Opdrachtgever wijst de Opdrachtnemer hierop, dan past deze dit binnen 1 werkdag aan op de portal.
4. Bestellen	
4.01	Het is mogelijk om per bestelling een referentietekst in te voeren, zichtbaar op de pakbon, colli en factuur.
4.02	Opdrachtnemer neemt een opdracht die voortkomt uit een offerteaanvraag pas in behandeling na akkoord van Opdrachtgever.
4.03	De Opdrachtnemer dient flexibel om te gaan met wisselende volumes in drukwerk, zowel voor geplande opdrachten als voor ad-hoc aanvragen. Onder ad-hoc wordt verstaan 'een opdracht waarvan de gemeente niet op voorhand wist dat deze uitgevoerd moest worden, maar wel onmiddellijk moet gebeuren'.
4.04	Advies over druktechnieken, papiersoorten en afwerking zijn gewenst.
4.05	Alle specificaties die vermeld staan op het tarievenformulier moet Opdrachtnemer als artikel minimaal kunnen leveren.
4.06	Na gunning zullen wij bestellingen in eerste instantie via (beveiligde) e-mail plaatsen. Tijdens de implementatiefase wordt gezamenlijk bepaald wanneer de web portal live gaat.
5. Levering	
5.01	Drukwerk zal voornamelijk geleverd moeten worden op onze hoofdlocatie: gemeentekantoor Beukenhorst (Taurusavenue 100, 2132 LS Hoofddorp). Eventuele wijzigingen en of uitbreidingen op het aantal afleveradressen is mogelijk.
5.02	Flexibiliteit in levermomenten is vereist, met de mogelijkheid tot spoedleveringen binnen 24 uur. Voor dergelijke opdrachten mag een redelijke spoedtoeslag worden gehanteerd, volgens het tarievenformulier.
5.03	De buitenzijde van iedere zending is voorzien van een duidelijke adressering, waarop in ieder geval vermeld staat: • afleveradres, naam opdrachtgever, afdeling, naam ontvanger/besteller; • onze referentie; • aantal colli van de zending, alsmede het nummer van de betreffende colli (bijvoorbeeld colli 1 van 3); • soort drukwerk; • aantal stuks per doos.
5.04	Iedere zending moet voorzien zijn van een aflever bon, waarop minimaal is gespecificeerd: • naam Opdrachtgever, afdeling en naam ontvanger/besteller; • de bestelling (productnaam en geleverde aantal); • onze referentie;

	• aantal colli; • soort drukwerk; • afleveradres en afleverdatum; • naam en handtekening van vervoerder dan wel Opdrachtnemer.
5.05	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres en achter de (voor)deur van de Opdrachtgever. Het afleveren van de producten geschiedt van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 en 16.00 uur.
5.06	De handtekening voor ontvangst op de aflever bon betekent niet automatisch acceptatie van de bestelling. Acceptatie van de bestelling vindt stilzwijgend plaats, na controle van de inhoud van de verpakking. Indien de levering niet acceptabel is, wordt dit binnen 10 werkdagen na ontvangst gemeld.
5.07	Iedere levering is verpakt in een gesloten, schuif- en spatwater vaste omverpakking en wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten en is in colli niet groter en zwaarder dan volgens de Arboretgeving is toegestaan om het pakket te mogen tillen.
5.08	Verpakkingsmateriaal benodigd voor het transport, zoals bijvoorbeeld pallets of wikkelfolie wordt door de Opdrachtnemer direct na levering van de goederen mee teruggenomen. Opdrachtgever voorziet niet in een tijdelijke opslag van transportverpakkingsmateriaal.
5.09	'Onder'-leveringen worden niet geaccepteerd. 'Over'-leveringen worden niet in rekening gebracht.
5.10	Wanneer Opdrachtnemer een levering van een opdracht niet, niet tijdig, of niet naar behoren kan nakomen, meldt deze dat direct via e-mail én telefonisch bij de Opdrachtgever (bij besteller en/of contactpersoon) en vermeldt daarbij de reden en voorgestelde oplossing.
5.11	Indien de levering of dienstverlening niet aan de afgesproken kwaliteitseisen (zoals benoemd in dit PvE) voldoet dan is er sprake van één van de volgende scenario's: 1. Het product is niet goed, maar door tijdsdruk kan het niet overgedrukt worden, dus toch gebruiken; de factuur wordt gekort met 50%. 2. Het product is niet goed, maar door tijdsdruk kan het niet overgedrukt worden, maar het product kan ook niet gebruikt worden. Het foute product wordt retour genomen door Opdrachtnemer en vernietigd. De factuur wordt geheel gecrediteerd. 3. Het product is niet goed, maar wordt overgedrukt binnen een redelijke termijn (per opdracht wordt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepaald wat redelijk is). Het foute product wordt retour genomen en vernietigd. Facturering geschiedt alleen voor de herstell levering. Indien de producten dienen te worden vernietigd (scenario 2 en 3) dan draagt Opdrachtnemer zorg voor de kosten die hiermee gemoeid zijn.
5.12	Papierwaren hebben bij levering een relatieve vochtigheid tussen de 27 en 40%.
6. Kwaliteit en controle	
6.01	Opdrachtnemer maakt gebruik van vaste papierleveranciers en -kwaliteiten, er mogen gedurende de periode van de raamovereenkomst (zonder uitdrukkelijk akkoord) geen andere soorten, tinten of kwaliteiten gebruikt worden. Gedurende de raamovereenkomst zullen alleen de door de Opdrachtgever voorgeschreven papiersoorten worden gebruikt en niet verschillende papiersoorten per type opdracht, tenzij dit expliciet de opdracht is.
6.02	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het te leveren drukwerk van goede kwaliteit is, geen kleurafwijking en/of misdruk vertoont en/of foutieve afwerking heeft.
6.03	De Opdrachtnemer moet garant staan voor foutloze en hoogwaardige afwerkingen.
6.04	Er dient een proces voor kwaliteitscontrole te worden geïmplementeerd, inclusief digitale proefdrukken en in uitzonderlijke gevallen fysieke proefdrukken.
6.05	De Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk of web portal waar vragen, klachten en retourzendingen van de Opdrachtgever kosteloos behandeld worden.
6.06	Klachten worden geregistreerd in de webportal van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt klachten maximaal binnen een 48 uur na het melden van de klacht in behandeling en communiceert (schriftelijk) binnen 3 werkdagen over de mogelijke oplossing(en).
6.07	De Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 08.00 – 17.00 uur.

6.08	Opdrachtnemer draagt, zonder kosten, zorg voor het retour nemen van een verkeerd besteld en/of onjuist geleverd en/of beschadigd artikel mits daarvan uiterlijk binnen 10 werkdagen na levering melding is gemaakt door Opdrachtgever.
6.09	Opdrachtnemer en Opdrachtgever leggen na gunning vast welke escalatiekanalen er zijn ingeregeld.
6.10	Wanneer de mailing of drukwerkopdracht wordt afgekeurd door een fout van opdrachtnemer komen de kosten voor ene nieuwe proef voor rekening van opdrachtnemer. Wanneer de afkeuring gevolg is van een fout van de opdrachtgever, zijn de kosten voor rekening van de opdrachtgever.
7. Voorraad	
7.01	Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever voldoende geschikte opslagruimte om gevraagde voorraden op te slaan, bestaande uit minimaal 3 palletplaatsen. Op het tarievenformulier kunnen eventuele kosten voor opslag gespecificeerd worden.
8. Specifieke eisen t.b.v. visitekaartjes	
8.01	Opdrachtnemer beschikt op het moment van indienen van inschrijving over een gebruikersvriendelijke online (web-based) visitekaartjesmodule die de bestellers van de Opdrachtgever de mogelijkheid biedt om visitekaartjes te bestellen. De besteller maakt gebruik van een template voor de gemeente Haarlemmermeer, past de gegevens aan en ziet online automatisch aangepast proef. Na een online goedkeuring door de besteller worden de visitekaartjes geleverd. Het moet mogelijk zijn om in de visitekaartjesmodule visitekaartjes te kunnen opmaken door een niet ervaren besteller/gebruiker. De besteller ontvangt binnen 4 werkuren per e-mail een bevestiging van de ontvangen bestelling. In deze bevestiging staan alle specificaties van de opdracht.
8.02	De kwaliteit van de visitekaartjes wordt door de Opdrachtgever gecontroleerd tijdens de implementatieperiode door middel van een proefbestelling. De kosten hiervoor zijn voor de Opdrachtnemer.
8.03	Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen van medewerkers die een login en wachtwoord hebben ontvangen. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van een lijst met bevoegde personen die na gunning beschikbaar wordt gesteld en zal indien nodig jaarlijks worden aangepast.
9. Specifieke eisen t.b.v. gepersonaliseerde mailingen en bewonersbrieven	
9.01	Opdrachtnemer verstuurt mailingen met behulp van afspraken in de raamovereenkomst tussen gemeente Haarlemmermeer en de postdienstverlener (huidig PostNL). Dit gebeurt via het debiteurnummer van gemeente Haarlemmermeer, waar opdrachtnemer inloggegevens van ontvangt na gunning.
9.02	Als er meerdere mailing opdrachten tegelijk zijn dan zorgt de leverancier dat de mailingen per opdracht gesorteerd zijn voor de postdienstverlener.
10. Specifieke eisen t.b.v. Huisstijldrukwerk	
10.01	De Opdrachtgever stelt haar database aan relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking in Pdf-formaat. De Opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan.
10.02	Het drukwerk dient conform de huisstijlrichtlijnen van de Opdrachtgever uitgevoerd te worden (logo's, kleuren, lettertypen).
10.03	Het drukwerk moet een egaal extra wit oppervlak hebben voor productie van scherpe heldere contrastrijke afdrukken.
10.04	De enveloppen beschikken over een dusdanige binnendruk dat de inhoud door de buitenzijde niet leesbaar is.
10.05	Het drukwerk, enveloppen en overige kantoordrukwerkitems zijn een beproefd product en consistent in kwaliteit.
10.06	Het aangeboden drukwerk en de enveloppen zijn in te zetten voor één huisstijl-lijn en sluiten qua uitstraling en structuur op elkaar aan, niet alleen bij de eerste bestelling maar ook gedurende de periode van de Raamovereenkomst.
10.07	De Opdrachtnemer dient het huisstijldrukwerk voor Opdrachtgever op voorraad te houden en te bewaken totdat ze afgeroepen worden. De kosten hiervoor kan inschrijver op het tarievenformulier invullen.

10.08	Huisstijldrukwerk dat op voorraad is bij de Opdrachtnemer wordt, mits vóór 12.00 uur afgeroepen, op de eerste werkdag na afroep geleverd.
10.09	Huisstijldrukwerk dat niet (meer) op voorraad is, wordt binnen vijf werkdagen vanaf moment van bestelling geleverd.
10.10	Voor bestellingen van huisstijldrukwerk geldt geen minimum afname per keer. Elk gewenst aantal kan door Opdrachtgever worden afgenomen.
10.11	Spoedopdrachten dienen binnen 24 uur te worden geleverd na ontvangst goedgekeurde Pdf. Opdrachtnemer is bereid en in staat in geval van uitzonderlijke situaties, zoals een ramp of ernstige calamiteit, drukwerkopdrachten direct uit te voeren (desgewenst in een weekend en feestdagen) en af te leveren op de door Opdrachtgever gewenste locatie(s).
10.12	Opdrachtnemer verpakt enveloppen in dozen.
10.13	Drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan de volgende minimale eisen: • er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk; • het papier is recht (het 'golf' niet); • enveloppen zijn recht, vensters zitten vast en belijming is dusdanig dat een envelop niet vanzelf open gaat (de klep los laat); • twee of meer kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap; • teksten zijn altijd scherp en leesbaar; • er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen; • uitstraling van 'volvlakken' zijn minimaal conform het huidige drukwerk.
11. Specifieke eisen t.b.v. printopdrachten	
11.01	De Opdrachtgever vereist van Opdrachtnemer dat deze in staat is (en ervaring heeft met) om het volgende te kunnen leveren: • Het samenvoegen (mergen) van bewonersbrieven met adresgegevens en printen in kleur en zwart-wit, met en zonder bijlagen. • Het couverteren en ter post aanbieden bij het postdienstverlener van de Opdrachtgever. • Algemene eenvoudige printopdrachten A4/A5, omgevouwen A4/A5, enkel gevouwen A4/A5 en dubbelgevouwen A4/A5. • Eenvoudige document aanpassingen t.b.v. voornoemde producten. Al deze werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de tarieven op het tarievenformulier.
11.02	De Opdrachtnemer geeft de praktische adviezen over waar een document aan moet voldoen om goed door hem verwerkt te kunnen worden. Risico's van een verkeerde verwerking als gevolg van de op voordracht van de Opdrachtnemer gebruikte software zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient zich er te allen tijde van te vergewissen dat zaken zoals de opmaak, kleuren en gebruik van afbeeldingen nog intact zijn na verzending door de besteller.
11.03	Binnen één opdracht is het mogelijk om zwart/wit en full color af te drukken.
11.04	Opdrachtnemer maakt bij iedere type bestelling onderscheid in de berekening tussen full color en zwart-wit afdrukken per pagina binnen één bestand en hanteert verschillende (juiste) tarieven zoals die worden aangeleverd op het tarievenformulier.
11.05	Opdrachtnemer verwerkt op alle werkdagen (maandag t/m vrijdag, uitgezonderd feestdagen) bestellingen en leveringen, tenzij er sprake is van een ramp of ernstige calamiteit.
11.06	De voorbereiding- en nabewerkingsmogelijkheden zijn minimaal: • in-line nieten (hechten); • vouwen/nieten (A3 - A4, A4 - A5-boekjes); • rillen en vouwen; • linnen bindstrip; • perforeren (2-, 4- of 23 gaten); • snijden; • lamineren; • sorteren (ordenen); • wire-o-binding; • spiraliseren plastic; • couverteren van C5 antwoord enveloppen;

	• mergen van bestanden (tot 150 MB bestanden, met 5 bijlagen A4). Specifiek voor mergen geldt dat een (correct aangeleverd) Excel document gekoppeld moet kunnen worden met een Word-brief en voorzien moet kunnen worden van (on)gepersonaliseerde bijlagen. Op het tarievenformulier wordt dit aangeduid als 'gepersonaliseerd adres' onder mailingen.
11.07	Afdrukresolutie in zowel full color als zwart-wit laserkwaliteit is minimaal 300 dpi.
11.08	Afdrukken van A6 tot en met A0 formaat is mogelijk.
11.09	Verwerking van 80 gr/m2 tot en met 300 gr/m2 papier is mogelijk.
11.10	Indien Opdrachtnemer bij het maken van een proefdruk een afwijking constateert, dient Opdrachtnemer dit onverwijld aan de besteller mee te delen. In overleg met de besteller wordt bepaald of de afwijkingen al dan niet geaccepteerd worden.
12. Duurzaamheid	
12.01	Het gebruik van duurzame papiersoorten (zoals FSC-gecertificeerd papier) is vereist.
12.02	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst te voldoen aan geldende wet- en regelgeving en milieueisen voor vervoersbewegingen, bijvoorbeeld zero emissie zones.
13. Facturatie	
13.01	Facturatie vindt achteraf plaats per maand in de vorm van correcte, overzichtelijke en duidelijk gespecificeerde facturen. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: • naam en adres feitelijke opdrachtgever; • desbetreffende cluster, team en naam besteller; • omschrijving/specificatie van geleverde diensten/producten; • datum van levering; • deelprojectnummer of inkoopordernummer (referentie); • totaalbedrag ex- en inclusief btw.
13.02	Opdrachtnemer levert facturen bij voorkeur middels e-facturatie aan. De e-factuur wordt in ubl-formaat aangeleverd via het open PEPOL netwerk van Simpler Invoicing. Kosten verband houdende met e-facturatie komen voor rekening van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer niet in de gelegenheid is facturen middels e-facturatie aan te leveren, levert Opdrachtnemer de factuur in Pdf-formaat aan per e-mail naar: efacturen@haarlemmermeer.nl .
13.03	De facturen worden uiterlijk 6 weken na uitvoering door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstuurd. Bij overgang naar een nieuw kalenderjaar verstrekt de Opdrachtnemer in de eerste week van december een overzicht van openstaande verplichtingen.
14. Contractmanagement	

14.01	De Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon voor de operationele uitvoering van de opdracht beschikbaar. Op verschillende niveaus vinden er overleggen plaats tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.		
	Frequentie	Wie	Onderwerpen
	Eenmaal per jaar	Opdrachtgever: Contractmanager + Senior Services Opdrachtnemer: vaste contactpersoon	- Management rapportages - Kwaliteit dienstverlening - Ontwikkelingen - Financiën - Analyse van de kwaliteitsresultaten en verbeter voorstellen
Eenmaal per jaar	Opdrachtgever: Contractmanager + Senior Services Opdrachtnemer: vaste contactpersoon, accountmanager en verantwoordelijk manager	- Contract afspraken versus uitvoering - Trends in de markt - Innovatie - Verbetervoorstellen - Duurzaamheid - SROI	
14.02	Er vindt minimaal twee keer per jaar overleg plaats over de uitvoering van de gecontracteerde dienstverlening. Aan de hand van de opgeleverde Managementinformatie (zie eis 15.01) wordt de performance besproken. In alle gevallen verzorgt de Opdrachtnemer de verslaglegging van de bovengenoemde gesprekken. Het gespreksverslag wordt binnen 10 werkdagen na het overleg toegestuurd en na goedkeuring per mail door de Opdrachtgever vastgesteld.		
14.03	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de constante kwaliteit en de levering van de aangeboden producten. Het staat de Opdrachtgever geheel vrij om (uiteraard met een goede motivatie) een wijziging van onderaannemers te weigeren.		
14.04	Na beëindiging van de raamovereenkomst dient Opdrachtnemer alle opdrachten die verband houden met en verricht zijn onder deze Raamovereenkomst van al haar datadragers-, schijven- en servers te verwijderen.		
14.05	Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer mee- en vooruitdenkt. Opdrachtnemer signaleert trends en ontwikkelingen en doet uit eigener beweging voorstellen aan de Opdrachtgever.		
15. Managementinformatie			
15.01	Opdrachtnemer verstrekt kosteloos ieder kwartaal inzicht over de geleverde dienstverlening in de vorm van een managementrapportage. De rapportage omvat ten minste: 1. de gerealiseerde (=gefactureerde) omzet; 2. overzicht van de geleverde producten en evt. diensten, weggezet in aantallen en financiële waarde, soort opdracht, besteller en kostenplaats; 3. duurzaamheid (punten ter rapportage nader te bepalen); 4. aantal meldingen/klachten omtrent de dienstverlening inclusief oplostijd en oplossing. De managementinformatie wordt uiterlijk 10 werkdagen na afloop van een kwartaal opgeleverd.		
15.02	Opdrachtnemer verstrekt bovengenoemde informatie tevens éénmaal per jaar (uiterlijk 3 weken na afloop van het kalenderjaar) in een totaal jaaroverzicht.		
16. Privacy			
16.01	De door Opdrachtnemer aangeboden oplossing voorziet in informatiebeveiliging en privacy by design zoals bedoeld in de AVG (waaronder anonimiseren, dataminimalisatie, pseudonimiseren, gebruik van encryptie standaarden, access control, privacy by default, bewaren/vernietigen, faciliteren rechten betrokkenen, beheer.		
16.02	De Opdrachtgever is eigenaar van haar gegevens (data) in de applicatie en data is op ieder moment verkrijgbaar voor de aanbestedende dienst.		

16.03	De verwerking, opslag en transport van (persoons)gegevens door de Opdrachtnemer, verwerker en sub verwerker vindt uitsluitend plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
16.04	Partijen buiten de EER kunnen geen persoonsgegevens opvragen of eisen aan Opdrachtnemer, verwerker of sub verwerker op basis van wetgeving of gangbare praktijk van dat betreffende land.
16.05	Gegevens en documenten moeten kunnen worden gewist en vernietigd op basis van de wettelijke bewaartermijnen en op basis van bewaar-en vernietigingstermijnen die door de Opdrachtgever zijn gedefinieerd.
16.06	Opdrachtnemer gaat akkoord met de standaard verwerkersovereenkomst VNG, versie 2.51 en onverkort de daarin genoemde artikelen en er worden geen andere verwerkersovereenkomsten of DPA (Data Processing Agreement/Addendum), in welke vorm dan ook, als voorwaarde gesteld aan de verwerkingsverantwoordelijke, voor verwerking door (sub)verwerkers.
16.07	De Opdrachtnemer verwerkt als verwerker of andere verwerkers/sub verwerkers zonder toestemming van de aanbestedende dienst geen gegevens van de aanbestedende dienst voor onder andere eigen doelen (zoals testen, data-analyse, eigen commerciële doeleinden en trainen van AI-toepassingen/applicaties).
16.08	Alle medewerkers van Opdrachtnemer, verwerker en sub verwerker hebben uitsluitend toegang tot gegevens van de aanbestedende dienst voor zover noodzakelijk voor het leveren van de dienst.
16.09	Opdrachtnemer garandeert dat kritieke security en privacy issues met hoge urgentie worden opgepakt, waarbij deze zowel aan de vaste contactpersoon als aan de functionaris gegevensbescherming van de opdrachtgever worden gemeld.
16.10	Opdrachtnemer garandeert dat kritische en grote security en privacy incidenten van andere klanten van de Opdrachtnemer, die ook van toepassing kunnen zijn op de Opdrachtgever of op enigerlei wijze gevolgen hebben voor de Opdrachtgever, afgehandeld worden als ware het een security en privacy incident van de Opdrachtgever zelf is.
16.11	Opdrachtnemer werkt voorafgaand aan contracteren, desgevraagd, mee aan het uitvoeren van een DPIA (Data Protection Impact Assessment of ook wel Gegevensbeschermingseffectbeoordeling genoemd).
17. Security	
17.01	De web portal is voorzien van HTTPS (bij voorkeur TLS versie 1.3).
17.02	De web portal is minimaal voorzien van multi-factor authenticatie (MFA). Bij voorkeur wordt inloggen MS Entra ID Single Sign-On (SSO) ondersteund.
17.03	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audittrail.
17.04	Het inloggen op de web portal gaat uitsluitend via persoonlijke accounts. Er is geen sprake van één gedeeld account voor de Opdrachtgever.
17.05	De Opdrachtgever heeft het recht om een maal per jaar een audit te laten uitvoeren. Deze audit wordt in overleg met de Opdrachtnemer ingepland.
17.06	De Oplossing wordt ontwikkeld middels een OTAP-straat (Ontwikkeling, Test, Acceptatie en Productie) (of vergelijkbare methodiek), waarbij concreet onderscheid wordt gemaakt tussen productie- en testomgevingen
17.07	In de testomgevingen van de Oplossing wordt uitsluitend gebruik gemaakt van fictieve/test data. Gebruik van productiedata in testomgevingen vindt enkel plaats mits dit strikt noodzakelijk is en dient (per gegeven) te worden verantwoord.
18. Calamiteiten (ontruiming, brand, overheidsmaatregelen e.d.)	
18.01	Indien er bij de Opdrachtnemer of Opdrachtgever calamiteiten voordoen moet Opdrachtnemer kunnen uitwijken naar een andere locatie of een andere mogelijkheid om te kunnen leveren, zodat de gevraagde leveringen niet vertragen. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo snel mogelijk als blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet gehaald wordt. Per geval wordt een passende oplossing gecreëerd. Onder passend wordt verstaan dat in nader overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer naar beider tevredenheid een oplossing wordt gecreëerd.

Inschrijver verklaart te voldoen aan bovengenoemde eisen.

Naam organisatie:	
Naam tekenbevoegde:	
Functie tekenbevoegde:	
Plaats:	
Datum:	
Handtekening:	