

Bijlage 3a - Programma van Eisen Algemeen	
	Alle hieronder genoemde algemene eisen zijn van toepassing op zowel perceel 1 als perceel 2. Wanneer een Inschrijving gedaan is, verklaart de Inschrijver en Opdrachtnemer dat hij gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief verlengingen) voldoet aan de genoemde eisen. Het PvE kan worden gevalideerd op waarheid.
Eis	Omschrijving
Inkoopprocedure	
1	Opdrachtnemer ontleent (nu en in de toekomst) geen enkel recht aan het feit dat u nu een Inschrijving mag uitbrengen.
2	Opdrachtnemer gaat akkoord met de gehele beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals genoemd in de Offerteleidraad inclusief bijlagen.
3	Hierbij verklaart Opdrachtnemer borg te staan voor de juistheid en volledigheid van alle geleverde gegevens. Opdrachtnemer is ermee bekend dat, indien in een latere fase blijkt dat onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt, de Opdrachtnemer kan worden uitgesloten van verdere deelname, dan wel reeds gemaakte afspraken kunnen worden geannuleerd zonder rechtsgevolgen voor Opdrachtgever.
Algemeen	
4	Opdrachtnemer dient alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de opdracht in acht te nemen, zoals de AVG, Persoonsgegevensverwerking, overheidsvoorschriften, arbeidsomstandigheden, milieubepalingen en overige relevante wet- en regelgeving.
5	Er wordt te allen tijde vertrouwelijk omgegaan met de (bedrijfs-)informatie, gegevens en bestanden van Opdrachtgever door Opdrachtnemer en al haar medewerkers. Dit wordt niet zonder toestemming van Opdrachtgever met derden gedeeld.
6	De raamovereenkomst wordt aangegaan op basis van partnership: Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen zich als goede Opdrachtnemer en Opdrachtgever gedragen en onthouden zich van handelingen en/of uitspraken die de naam, reputatie of relatie kunnen schaden.
7	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het intellectuele eigendom van producten, bestanden, ontwerpen en sjablonen voortvloeiend uit opdrachten van Erasmus MC, toekomt aan Erasmus MC. Inschrijver zal deze producten in geen enkele vorm aan derden beschikbaar stellen, zonder schriftelijke toestemming van Erasmus MC.
8	Opdrachtnemer gebruikt, zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, niet de naam of het logo van Opdrachtgever in eigen publicaties, reclame-uitingen of andere openbare uitingen.
9	De medewerkers van de Opdrachtnemer beschikken over een proactieve houding en stellen zich op als businesspartner van Opdrachtnemer.
10	De opdrachtnemer confermeert zich bij alle opdrachten aan het toepassen van de huisstijl van het Erasmus MC zie Bijlage 1 van de Offerteleidraad
Facturatie	
11	Bestellingen worden altijd voorzien van een digitale opdracht onder vermelding van inkoopordernummer ten behoeve van de besteller van het betreffende thema of organisatie onderdeel.
12	Het verzenden van E-facturen wordt bij voorkeur gedaan met behulp van het PEPPOL-netwerk. indien gebruik maken van het PEPPOL netwerk niet mogelijk is, is het toesturen van een e-factuur middels de email (facturen@erasmusmc.nl) ook mogelijk. De mail moet zowel een XML factuur als een PDF factuur bevatten.
13	De internationale Universal Business Language (UBL) standaard beschrijft de opbouw van de XML berichten (waaronder de e-factuur) die bij het e-factureren tussen zender en ontvanger uitgewisseld worden. Het e-factureren dient voor alle geleverde producten, diensten of werken te voldoen aan de meest recente versie van de UBL-standaard.
14	De ingediende E-facturen bevatten de volgende onderdelen: - Volledige juridische naam van de besteller en van de afnemer. De handelsnaam mag ook, als die in combinatie met het adres en woonplaats bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd. Bij fiscale eenheden is het gebruikelijk dat de naam van het onderdeel dat de prestatie levert op de factuur staat. - Volledige adres van de besteller en de afnemer. Vermeld het adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd. Het is niet voldoende als u alleen een postbusnummer vermeldt - Het btw-identificatienummer - Uw btw-identificatienummer. Vermeld bij fiscale eenheden het btw-identificatienummer van het onderdeel dat de prestatie levert - KVK-nummer - De datum waarop de factuur is uitgereikt - Een factuurnummer. Gebruik opeenvolgende nummers voor uw facturen, met 1 of meer reeksen. Elk factuurnummer mag maar 1 keer voorkomen. - Het inkoopordernummer behorende bij de opdracht - Kostenplaats van de betreffende afdeling - Informatie over de geleverde dienst en/of geleverde goederen, aantal uren en periode inclusief vermelding ORT - De datum waarop de diensten zijn uitgevoerd - Het bedrag dat u in rekening brengt, exclusief btw. Vermeld ook de eenheidsprijs, als dit van toepassing is. - Het btw-tarief dat van toepassing is op de geleverde goederen of dienst - Het btw – bedrag
15	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een correcte en volledige factuur.
16	Overschrijding van de betalingstermijn van 30 dagen (door bijvoorbeeld vermoedelijke onjuistheid van de factuur) heeft geen invloed op de afgesproken prestaties van Opdrachtnemer.
17	Een verzoek tot indexering dient schriftelijk en minimaal twee (2) maanden van tevoren worden ingediend bij Opdrachtgever.
18	Negatieve indexering dient Opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen en de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.
Communicatie, rapportage en KPI's	
19	Opdrachtnemer communiceert in het Nederlands.
20	De klantenservice van Opdrachtnemer is bereikbaar tussen 08:30 en 17:30 uur, maandag t/m vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen.
21	Vanuit Opdrachtnemer wordt een vaste accountmanager aangesteld die eindverantwoordelijk is voor de geleverde producten en diensten aan het Erasmus MC. Bij (tijdelijke) afwezigheid zorgt Opdrachtnemer voor tijdige en adequate vervanging.
22	De klantenservice en accountmanager van Opdrachtnemer zijn op verschillende manieren bereikbaar, ten minste online via email, teams, en offline persoonlijk/mondeling en telefonisch.
23	Opdrachtnemer organiseert (minimaal) ieder kwartaal een overleg met Opdrachtgever, waarin de dienstverlening over de voorgaande periode wordt geëvalueerd. Tijdens dit overleg zullen in ieder geval alle onderwerpen uit de managementrapportage worden besproken, om uiteindelijk verbeteringen met een PDCA-cyclus te kunnen bewerkstelligen. Daarnaast informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdens dit overleg over mogelijke verbeteringen, innovaties en/of toekomstige ontwikkelingen.
24	Opdrachtnemer draagt tijdens alle overlegstructuren zorg voor de uitwerking van een gespreksverslag en actiepuntenlijst met deadline.
25	Uiterlijk één maand na de start van de overeenkomst worden in overleg met Opdrachtgever KPI's vastgesteld, waaronder in ieder geval: - Klanttevredenheid; - Tijdige en correcte levering; - Klachtafhandeling (snelheid en klanttevredenheid); - Beschikbaarheid webshop; - Bereikbaarheid klantenservice.
26	Opdrachtnemer monitort en rapporteert deze KPI's elk kwartaal. Deze rapportages worden binnen tien werkdagen na het kwartaaloverleg door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt. Bij afwijkingen op de KPI's levert Opdrachtnemer een plan van aanpak aan en krijgt maximaal vier weken voor herstel.
27	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing – en acquisitieactiviteiten binnen de organisatie van Opdrachtgever, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van de Opdrachtgever.
Klachten	
28	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Klachten kunnen zowel per mail als telefonisch worden ingediend.

29	Opdrachtnemer is bereikbaar voor klachten op werkdagen tussen 08:30 uur en 17:30 uur.
30	De indiener en de contractmanager ontvangen een ontvangst bevestiging van de klacht.
31	Na het ontvangen van een klacht ontvangen de indiener en contractmanager binnen vijf werkdagen een terugkoppeling.
Informatiebeveiliging	
32	Alle ICT-onderdelen die worden ingezet bij de dienstverlening zijn aantoonbaar gehardend tegen aanvallen van hackers, onder andere door de default configuratie en systeemwachtwoorden te vervangen.
33	Procedures zijn schriftelijk vastgelegd en maatregelen zijn aanwezig om alle delen en /of de functionaliteit van de ICT-voorzieningen onmiddellijk buiten gebruik te stellen in geval van een beveiligingsincident.
34	Maatregelen zijn aantoonbaar aanwezig voor de fysieke beveiliging van de locatie(s), ruimten en apparatuur die voor de dienstverlening worden ingezet.
35	Informatie over beveiligingskwetsbaarheden wordt door Opdrachtnemer dagelijks bijgehouden.
36	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat afvoer van apparatuur, waarop zich gegevens en documenten van Opdrachtgever bevinden of hebben bevonden, op een veilige en gecertificeerde manier wordt uitgevoerd.
37	Continuïteitsplannen en –voorzieningen zijn aanwezig in overeenstemming met de beschikbaarheidseisen van de dienstverlening.
38	Er zijn procedures en voorzieningen aanwezig voor de waarborging van de beschikbaarheid en de back-up van de documenten en gegevens.
39	Opdrachtnemer test de geldigheid en volledigheid van de back-up jaarlijks door het uitvoeren van een restore op een andere omgeving.
40	De dienstverlening en de gebruikte IT-infrastructuur die voor Opdrachtgever wordt ingezet zijn afgeschermd van de dienstverlening en IT-infrastructuur van andere klanten van Opdrachtnemer.
Duurzaamheid	
41	De aangeboden producten dienen, waar mogelijk, te zijn voorzien van een erkend milieukeurmerk dat aantoont dat het product voldoet aan eisen op het gebied van duurzaamheid en milieuprestaties. Belangrijk hierbij is dat het milieukeurmerk betrekking heeft op het hele productieproces. Toegestane keurmerken zijn onder andere (maar niet uitsluitend): - EU Ecolabel; - Blauer Engel; - FSC (voor papier en houtproducten); - PEFC (voor papier en houtproducten); - Cradle to Cradle (minimaal Bronze); - Nordic Swan; - Milieukeur (SMK).
42	Opdrachtgever onthoudt zich van het gebruik van schadelijke stoffen in inktten (niet toxisch, VOC arm) (bijv. gebruik van vegetable-based ink of eco-ink) verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen en oplosmiddelen.
43	Gebruik van gerecycleerd papier of papier met een erkend milieukeurmerk (ECF of TCF). Het gebruikte papier mag niet chloorgebleekt zijn.
Social Return	
44	Voor deze Opdracht zet u ten minste 3% van de omzet van de Opdracht in voor de Social-return verplichting. De invulling van de Social Return- verplichting moet verband houden met de uitvoering van de Opdracht.
Implementatie	
45	Het contract gaat in per 1 juli 2026. Uw dienstverlening dient op dat moment operationeel te zijn.
46	Opdrachtnemer kent tijdens de implementatie een vaste contactpersoon (projectleider) toe.
47	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning, uitvoering en afstemming met de opdrachtgever tijdens de implementatieperiode.
48	Opdrachtnemer mag geen kosten in rekening brengen voor de implementatie op de locaties van Opdrachtgever of andere bijbehorende onderdelen.
Beëindiging Raamovereenkomst	
49	De Raamovereenkomst is gebaseerd op partnerschap, samenwerking en vertrouwen. In het geval dat Opdrachtnemer op een bepaald onderdeel van de dienstverlening de kwaliteit, conform de afgesproken KPI's en de bijbehorende beheersmaatregelen, niet op orde krijgt, is Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst in zijn geheel te ontbinden. Opdrachtgever zal in dit geval een beroep doen op het formulier verstoring dienstverlening.
50	Het kwaliteitsniveau wordt vastgesteld aan de hand van de KPI's. Opdrachtnemer streeft ernaar om dit niveau minimaal te handhaven. Bij het niet behalen van het niveau na twee verbetermogelijkheden, is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst in zijn geheel te ontbinden.
51	Bij ontbinding of aflopen van de Raamovereenkomst gaat de exit strategie in werking en worden onderstaande eisen doorlopen. De exit strategie heeft als doel een ordelijke, efficiënte en wederzijds respectvolle ontbinding van de Raamovereenkomst.
52	Het ontbinden of aflopen van de Raamovereenkomst kan plaatsvinden onder de volgende voorwaarden: - Contractuele bepalingen: de Raamovereenkomst kan worden ontbonden conform de bepalingen in de Raamovereenkomst. - Wettelijke kaders: de ontbinding dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. - Schriftelijke kennisgeving: beëindiging wordt schriftelijk meegedeeld door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en de voorgestelde einddatum.
53	De voorbereiding van de exit wordt door middel van de volgende stappen doorlopen: - Inventarisatie: Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken een overzicht van de huidige afspraken, prestaties, openstaande facturen en eventuele garanties of borgsommen. - Communicatie: Opdrachtnemer stelt een duidelijk communicatieplan op en informeert alle relevante partijen tijdig over de geplande beëindiging.
54	Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen ervoor dat alle openstaande facturen zijn betaald of besproken. Dit wordt binnen de 30 dagen betalingstermijn afgehandeld.
55	Opdrachtnemer en Opdrachtgever organiseren een afsluitend gesprek om de samenwerking te evalueren en eventuele lessen voor toekomstige samenwerkingen te bespreken.
56	In het geval van een nieuwe Opdrachtnemer, moet uitgaande Opdrachtnemer continuïteit van de dienstverlening waarborgen tot het moment dat Nieuwe Opdrachtnemer operationeel is.
57	Opdrachtnemer draagt zorg bij contractbeëindiging voor een soepele overdracht van kennis, gegevens en indien nodig middelen aan de opvolgende leverancier of aan Opdrachtgever.
58	Opdrachtnemer dient alle gewenste en beschikbare data en beeldmerk (o.a. bestelhistorie, klantgegevens en contractafspraken) veilig en volledig digitaal over te dragen aan Opdrachtgever.
59	Opdrachtnemer dient alle data en vertrouwelijke gegevens die niet van belang zijn voor eigen boekhouding binnen twee weken te vernietigen na overdracht. Opdrachtgever dient op de hoogte te worden gesteld van dit proces.
60	Uitgaande Opdrachtnemer is verplicht om bij beëindiging van de Overeenkomst volledige medewerking te verlenen aan de overdracht van de dienstverlening aan een nieuwe Opdrachtnemer of aan de Opdrachtgever zelf.