

U dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient u aan deze eisen te voldoen. Door in te schrijven conformiert u zich aan alle omschreven eisen. [Versie na nota van inlichtingen III d.d. 3 juni 2026](#)

Vraag 1. Algemene eisen

Eis nr.	Eis
1.	Gedurende de gehele contractperiode, zal de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd worden.
2.	Het personeel van Ondernemer, zowel buiten als op locatie van de Aanbestedende Dienst, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn en voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.
3.	Ondernemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) aanstellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst.
4.	Alle door Ondernemer uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen vinden plaats op afroep en naar behoefte van de Aanbestedende Dienst. Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de Aanbestedende Dienst richting de Ondernemer.
5.	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is Ondernemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van de Aanbestedende Dienst, tenzij dit niet toe te rekenen is aan Ondernemer. Ondernemer dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en/of diefstal van eigendommen te voorkomen.
6.	Om de Opdracht naar behoren uit te voeren, beschikt Ondernemer over bepaalde informatie van de Aanbestedende Dienst. Deze informatie is vertrouwelijk waardoor Ondernemer op zich en het personeel die bij Ondernemer in dienst zijn of worden ingehuurd een geheimhoudingsplicht hebben. Ondernemer dient in dit kader tevens te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
7.	Ondernemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. Daarbij dienen er klachtenformulieren beschikbaar te zijn. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening, bejegening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken.
8.	Ondernemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de Aanbestedende Dienst of de gemeente Hoeksche Waard.



Vraag 2. (Tussentijdse) Evaluaties

Eis nr.	Eis
9.	Ondernemer zal gedurende de Overeenkomst minimaal eenmaal per twee maanden een voortgangsoverleg voeren met de Aanbestedende Dienst. De Aanbestedende Dienst verwacht een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg.
10.	Gemaakte afspraken, voor of tijdens (tussentijdse) evaluaties worden schriftelijk vastgelegd door Opdrachtnemer en door zowel de Aanbestedende Dienst als Opdrachtnemer geaccordeerd.
11.	Ondernemer is bereid proactief in samenwerking met de Aanbestedende Dienst mee te denken en mee te werken aan eventuele toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de werkzaamheden en/of producten, mogelijke kostenbesparende of verduurzamende maatregelen en ontwikkelingen in de branche.

Vraag 3. Eisen van toepassing op de werknemers van Opdrachtnemer

Eis nr.	Eis
12.	Opdrachtnemer borgt dat alle in te zetten Energiefixers beschikken over kennis en vaardigheden om Energiebesparende maatregelen veilig, correct en klantgericht uit te voeren en beschikken aantoonbaar over kennis van energieverbruik, energiebesparing en veilig werken in woningen, verwarmingsinstallaties en het Waterzijdig inregelen van verwarmingsinstallaties en hebben ervaring met: • woninginstallaties; • correct installeren van (kleine) Energiebesparende maatregelen; • Waterzijdig inregelen van verwarmingsinstallaties in bewoonde of in gebruik zijnde woningen; • Energiefix-werkzaamheden in bewoonde of in gebruik zijnde woningen; • communicatie met en advisering aan kwetsbare Doelgroepen.
13.	Bij start van de Opdracht overlegt Opdrachtnemer een beschrijving van het trainingsprogramma en de wijze waarop wordt geborgd dat alle Energiefixers dit programma met goed gevolg hebben doorlopen. Waarin ten minste de hierboven genoemde onderdelen zijn opgenomen.
14.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de in te zetten Energiefixers vóór inzet van de Opdracht het volledige trainingsprogramma goed doorlopen.
15.	Opdrachtgever kan gedurende de Opdracht steekproefsgewijs bewijsstukken opvragen en medewerkers toetsen op de vereiste kennis en vaardigheden. Indien blijkt dat een ingezette medewerker niet voldoet aan de gestelde eisen, is Opdrachtgever gerechtigd deze medewerker per direct van de Opdracht uit te sluiten. Opdrachtnemer is verplicht om binnen een door de Opdrachtgever te bepalen redelijke termijn een vervangende, wél gekwalificeerde medewerker in te zetten.
16.	De Opdrachtnemer borgt dat gedurende de volledige looptijd van de Opdracht voldoende personeel beschikbaar is om de overeengekomen werkzaamheden tijdig, volledig en conform de kwaliteitsvereisten uit te voeren. De Opdrachtnemer zorgt voor een personeelsbezetting die continuïteit waarborgt, inclusief vervanging bij ziekte, uitval of piekbelasting.
17.	Medewerkers, die de woningen bezoeken, dienen herkenbaar te zijn door het dragen van bedrijfskleding en dienen zich te kunnen legitimeren.
18.	In te zetten medewerkers dienen over een VOG (verklaring omtrent goed gedrag) te beschikken. Bij de start van de Opdracht mag de VOG niet ouder zijn dan één jaar.



19.

Opdrachtnemer draagt zorg voor dat alle directe contactpersonen voor deze Opdracht de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.

Vraag 4. Eisen van toepassing op de gehele Opdracht

Eis nr.	Eis
20.	Opdrachtnemer dient binnen één maand na de inwerkingtreding van de Overeenkomst te kunnen starten met het aanbrengen van (kleine) Energiebesparende maatregelen.
21.	<u>Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in lijn met de relevante uitgangspunten van NEN-EN 12828 en NEN-EN 14336, voor zover deze van toepassing zijn op het waterzijdig inregelen en optimaliseren van bestaande verwarmingsinstallaties in bewoonde woningen. Onderdelen van deze normen die betrekking hebben op nieuwbouw, volledige inbedrijfstelling of grootschalige installatievervanging zijn niet van toepassing op deze Opdracht. Opdrachtnemer voert installatie- en vervangingswerkzaamheden aan radiatoren uit conform de geldende ARBO-wetgeving en alle voor deze werkzaamheden relevante veiligheids- en kwaliteitsnormen, waaronder in ieder geval NEN-EN 12828 en NEN-EN 14336, alsmede de toepasselijke fabrikantvoorschriften.</u>
22.	Opdrachtnemer is in staat om effectief en respectvol te werken met de Doelgroep: huishoudens met een laag inkomen en een laag energielabel, die vaak kwetsbaarder zijn en moeilijker te bereiken. Opdrachtnemer past werkwijzen en benadering aan op de behoeften en omstandigheden van deze Doelgroep.
23.	Opdrachtnemer houdt in alle communicatie en middelen rekening met de te bereiken Doelgroep. Alle schriftelijke middelen (zoals brieven, instructies en digitale communicatie) zijn minimaal opgesteld op B1-taalniveau en zijn begrijpelijk voor bewoners met beperkte taalvaardigheid.
24.	Communicatie met bewoners sluit aan bij het taalniveau en situatie van de Doelgroep. Medewerkers gaan op een respectvolle, duidelijke en toegankelijke manier met bewoners om.
25.	Huisbezoeken worden uitgevoerd op een toegankelijke, respectvolle en begrijpelijke manier.
26.	Werkzaamheden worden uitgevoerd in bestaande, in gebruik zijnde gebouwen: - Overlast voor bewoners en gebruikers wordt zoveel mogelijk beperkt; - Werkzaamheden worden veilig, zorgvuldig en netjes uitgevoerd; - De installatie wordt na werkzaamheden bedrijfszeker en veilig achtergelaten.
27.	Werkzaamheden worden netjes en met minimale overlast voor de bewoners uitgevoerd. Opdrachtnemer laat het werkgebied schoon en opgeruimd achter. Afvalmateriaal dat ontstaat door de aangebrachte materialen wordt door Opdrachtnemer meegenomen en Opdrachtnemer zorgt voor een verantwoorde wijze van afvoer en schoonmaken van het werkgebied. Dit houdt in dat resten van meegebrachte materialen meegenomen worden en waar mogelijk dient materiaal gerecycled te worden.
28.	Opdrachtnemer garandeert van de genomen maatregelen een technische levensduur van minimaal twee (2) jaar, zowel voor de montage als voor de gebruikte materialen, waarbij ook de leveringen van originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieven worden geborgd.
29.	Kwaliteit van de niet elektrische aangebrachte materialen is dusdanig dat deze minimaal drie (3) jaar functioneel blijven.
30.	Opdrachtnemer vraagt nadrukkelijk géén eigen bijdrage van inwoners. Opdrachtgever draagt alle kosten voor de aan te brengen (kleine) Energiebesparende maatregelen.



31.	Opdrachtnemer adviseert op basis van de inspectie van de woning over de uit te voeren (kleine) Energiebesparende maatregelen en het Waterzijdig inregelen (optioneel) en voert deze enkel met akkoord van de inwoner uit.
32.	Opdrachtnemer signaleert onveilige of onwenselijke situaties, met terugkoppeling aan bewoner en gemeente.
33.	Oplevering vindt plaats na schriftelijke acceptatie door Opdrachtgever.
34.	Nazorg maakt integraal onderdeel uit van de opdracht.
35.	Na uitvoering geldt dat alle in paragraaf 2.1.3 Scope van de Opdracht van het Beschrijvend Document beschreven Energiebesparende maatregelen zijn aangebracht, tenzij de desbetreffende woning al is voorzien.
36.	Na uitvoering geldt dat de maatregelen vakkundig zijn geïnstalleerd. Onder vakkundig wordt verstaan dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd door vakbekwaam personeel, conform de geldende wet- en regelgeving, <u>Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in lijn met de relevante uitgangspunten van NEN-EN 12828 en NEN-EN 14336, voor zover deze van toepassing zijn op het waterzijdig inregelen en optimaliseren van bestaande verwarmingsinstallaties in bewoonde woningen. Onderdelen van deze normen die betrekking hebben op nieuwbouw, volledige inbedrijfstelling of grootschalige installatievervanging zijn niet van toepassing op deze Opdracht, relevante normen (waaronder NEN-EN 12828 en NEN-EN 14336), de toepasselijke fabrikantvoorschriften en een vastgestelde werkinstructie. Opdrachtnemer kan aantonen dat uitvoerend personeel hiervoor instructie en/of training heeft gevolgd.</u>
37.	Na afronding van de werkzaamheden zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat bewoners een duidelijke en begrijpelijke uitleg krijgen over het gebruik, onderhoud en de werking van de aangebrachte maatregelen. De uitleg wordt afgestemd op het taalniveau en de situatie van de bewoner, zodat deze de maatregelen zelfstandig en effectief kan toepassen.
38.	De Opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor bewoners gedurende minimaal drie (3) maanden na uitvoering van de Opdracht.
39.	Ongevraagde verkoopactiviteiten en/of werkzaamheden, buiten de scope van deze Opdracht, zijn niet toegestaan.
40.	Indien er een te lage respons komt o.b.v. de na te streven aantallen (2.300 huishoudens) zoals opgenomen onder paragraaf 2.2 Omvang van de Opdracht in het Beschrijvend Document, dient Opdrachtnemer nieuwe wervingsactiviteiten in te zetten, zoals (maar niet gelimiteerd tot): - Huis-aan-huis acties; - Gerichte brieven versturen; - Eigen strategie, in overeenstemming met Opdrachtgever.
41.	Opdrachtnemer neemt deel aan de door Opdrachtgever georganiseerde wijkgerichte aanpakken indien dit van toepassing is gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De wijkgerichte aanpakken hebben als doel het zichtbaar maken van deze Opdracht, waarbij: - Opdrachtnemer direct in gesprek zal gaan met de bewoner; - Opdrachtnemer een vervolgspraak kan inplannen met de bewoner; - Opdrachtnemer direct bij de bewoner Energiefix-maatregelen toepast. Het is de verwachting dat eenmaal per kwartaal een wijkactie wordt uitgevoerd. Deze aantallen zijn slechts ter indicatie. U kunt als Ondernemer aan deze schatting geen rechten ontleen.

Vraag 5. Eisen van toepassing op het product Energiefixers



Eis nr.	Eis
42.	De Opdrachtnemer voert huisbezoeken uit bij particuliere woningen. Elk huisbezoek omvat minimaal: - een korte energiescan; - uitleg over energieverbruik en besparingsmogelijkheden; - advies toegespitst op de woning en het huishouden.
43.	Tijdens het huisbezoek worden, waar technisch en praktisch mogelijk, direct Energiebesparende maatregelen uitgevoerd, zoals: - ledverlichting; - tochtstrips en kierdichting; - radiatorfolie; - waterbesparende douchekoppen; - besparingsadvies voor verwarmingsinstellingen. De Opdrachtnemer levert en monteert deze maatregelen binnen de afgesproken kaders. De Opdrachtnemer voorziet inwoners van begrijpelijke schriftelijke of digitale informatie.
44.	Indien aanvullende maatregelen wenselijk zijn, verzorgt de Opdrachtnemer een duidelijke doorverwijzing naar passende vervolgstappen (bijv. isolatie, installateurs, gemeentelijke regelingen).
45.	Gemiddelde tijd per woning: 90 minuten Maximale (materiaal)kosten per woning: €200 150 Dit betreft een indicatie en kan na schriftelijk akkoord door Opdrachtgever van worden afgeweken.
46.	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende aan te brengen of toe te passen maatregelen in verschillende formaten beschikbaar te hebben in zijn aanbod (rekening houden met gemiddeld €150 per woning): - Ledlamp; - Radiatorfolie; - Radiatorventilator eventueel in combinatie met het Waterzijdig inregelen van de CV; - Waterbesparende douchekop met douchezandloper; - Tijdschakelaar voor elektronica; - Aan/-uitschakelaar voor elektronica; - Tochtstrip; - Deurborstel/deurstrip; - Deurdrangers; - Brievenbusborstel/brievenbusklep; - Buis- en leidingisolatie; - Aanbrengen van kit als kierdichting; - Isolerende gordijnen, enkel toepasbaar indien het budget dit toelaat en na nadrukkelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Het Waterzijdig inregelen van CV's wordt als extra optie uitgewerkt in vraag 6 in dit document. Waterzijdig inregelen is alleen van toepassing op woningen van woning eigenaren en na kan beoordeling van de Energiefixer worden toegepast.
47.	Bewoners ervaren na toepassingen van de Energiefix maatregelen minder tocht/ aangename binnenklimaat.

Vraag 6. Eisen van toepassing op Waterzijdig inregelen (optionele werkzaamheden)



Eis nr.	Eis
48.	Het toepassen van Waterzijdig inregelen wordt enkel toegepast op natuurlijke personen die eigenaar zijn van een bestaande Grondgebonden woning of appartement binnen de gemeente en deze woning zelf als hoofdverblijf bewoont.
49.	Voor aanvang van het Waterzijdig inregelen wordt in de woning gecontroleerd: - type verwarmingssysteem; - staat van radiatoren en leidingen; - aanwezigheid en werking van thermostatische radiatorkranen.
50.	De Opdrachtnemer stelt het verwarmingssysteem Waterzijdig in volgens geldende richtlijnen en best practices. Het inregelen resulteert in: - een evenwichtige warmteverdeling; - vermindering van onnodige warmteverliezen; - optimaler rendement van de cv-ketel. Indien van toepassing worden thermostatische radiatorkranen vervangen of geplaatst.
51.	Opdrachtnemer voert een controle van basisinstellingen uit (aanvoertemperatuur en pompinstellingen indien mogelijk).
52.	De bewoner ontvangt uitleg over: - het effect van Waterzijdig inregelen; - juiste bediening van thermostaat en radiatorkranen; - mogelijke vervolgstappen richting verduurzaming.
53.	Opdrachtnemer maakt gebruik van geschikte meet- en instelapparatuur.
54.	Gemiddelde tijd per woning: 150 minuten Maximale (materiaal)kosten per woning: € 850 500 Dit betreft een indicatie en kan na schriftelijk akkoord door Opdrachtgever van worden afgeweken.
55.	Opdrachtnemer dient het volgende aan te brengen of toe te passen: een correct waterzijdig ingeregelde verwarmingsinstallatie, waarbij radiatoren functioneren conform ontwerp- of herleide ontwerpwaarden. Het resultaat moet leiden tot: - een gelijkmatige warmteverdeling; - verbeterd thermisch comfort; - een efficiënt werkend verwarmingssysteem.
56.	De werkzaamheden omvatten minimaal: - inventarisatie van de bestaande verwarmingsinstallatie; - Waterzijdig inregelen van radiatoren; - noodzakelijke afstellingen aan bestaande regel- en afsluitcomponenten; - metingen, vastlegging en rapportage; - herstelwerkzaamheden indien niet aan de eisen wordt voldaan. De Opdracht heeft geen betrekking op vervanging van warmteopwekkers of volledige installatievernieuwing, tenzij expliciet anders overeengekomen. Opdrachtgever dient aangaande bovenstaande punten in een standaard format te rapporteren. <u>Het rapportageformat dient minimaal de invoerparameters te bevatten die nodig zijn voor energieprestatiebepaling conform NTA 8800, zodat de vastgelegde resultaten kunnen worden benut bij eventuele hercertificering en labelafgifte.</u>



57.	Na uitvoering geldt dat het verwarmingssysteem hydraulisch in balans is. Er is geen structurele over- of onderverwarming binnen het gebouw en de warmteverdeling is gelijkmatig en voorspelbaar.
58.	Elke radiator ontvangt een volumestroom die past bij: - het radiatorvermogen; - het ontwerp- of herleide ontwerpcondities van de installatie.
59.	Er treden geen nieuwe stromingsgeluiden of comfortklachten op als gevolg van de werkzaamheden.
60.	Eventuele comfortklachten die aantoonbaar samenhangen met onjuiste inregeling worden kosteloos hersteld door Opdrachtnemer.
61.	Opdrachtnemer is vrij in de keuze van: - Inregelmethode (statisch, dynamisch of gelijkwaardig); - Meet- en afsteltechniek; - Toegepaste hulpmiddelen. Voorwaarde is dat aantoonbaar wordt voldaan aan de resultaateisen zoals vastgelegd in dit Programma van Eisen.

Vraag 6. Monitoring en rapportage

Eis nr.	Eis
62.	Klantfeedback wordt opgevraagd bij registratie waarbij de klant een score (eventueel in de vorm van een smiley) geeft voor het bezoek door Opdrachtnemer en de verrichte werkzaamheden.
63.	Klantenfeedback wordt door Opdrachtgever gemonitord, en minimaal eens per twee (2) maanden met Opdrachtgever besproken.
64.	Opdrachtnemer verzorgt het totale proces voor de inwoner naar tevredenheid van de inwoner. Eventuele gebreken of klachten worden verholpen en zijn onderdeel van het monitoringsoverzicht.
65.	Opdrachtnemer evalueert elke twee maanden de stand van zaken met betrekking tot de vraag en afhandeling van Energiefix en WZI maatregelen met Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever indien nodig kan bijsturen.
66.	De Opdrachtnemer borgt kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden door middel van: - controle tijdens uitvoering; - controle bij oplevering.
67.	Op verzoek van de Opdrachtgever wordt hercontrole uitgevoerd binnen een nader te bepalen termijn na oplevering (bijvoorbeeld zes (6) tot acht (8) weken) gericht op het verifiëren van het behaalde resultaat.
68.	Geconstateerde Afwijking(en) en/of Tekortkomingen die o.b.v. bovengenoemde toetsing en hercontrole worden vastgesteld en aantoonbaar samenhangen met onjuiste installatie en/of onjuiste inregeling, worden kosteloos hersteld binnen een termijn van twee (2) tot drie (3) werkdagen.
69.	Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een overzicht met in ieder geval de volgende gegevens: a. Adres van het huishouden; b. Datum aanmelding en datum huisbezoek; c. Het aantal huishoudens in corporatie Huurwoningen waaraan (kleine) Energiebesparende voorzieningen zijn verstrekt of die zijn geïsoleerd conform de SpUk Energiearmoede;



	d. Het aantal huishoudens in particuliere Huurwoningen waaraan (kleine) Energiebesparende voorzieningen zijn verstrekt; e. Het aantal huishoudens in koopwoningen waaraan (kleine) Energiebesparende voorzieningen zijn verstrekt; f. Besteding van de onder c t/m e genoemde kosten; g. Het aantal (kleine) gas besparende maatregelen dat is aangebracht; h. Het aantal (kleine) elektriciteit besparende maatregelen dat is aangebracht; i. Het aantal overige energierekening verlagende maatregelen; j. Aantal doorverwijzingen naar Energiecoach, Energieloket, etc. Opdrachtnemer dient hiervoor zijn eigen standaard format te gebruiken waarin minimaal bovengenoemde punten zijn opgenomen. <u>Opdrachtnemer mag aan de rapportageverplichting voldoen door middel van een realtime dashboard, waarin alle onder a t/m j genoemde indicatoren continu beschikbaar en inzichtelijk zijn voor de Opdrachtgever</u>
70.	Woningen zonder volledige rapportage gelden niet als opgeleverd. Opdrachtnemer stelt vastgelegde gegevens 24/7 voor Opdrachtgever toegankelijk.
71.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een audit uit te laten voeren op de gemaakte afspraken ten aanzien van deze Opdracht.
72.	Opdrachtnemer verantwoordt twee keer per jaar de resultaten aansluitend bij de Single Information Single Audit (SiSa) eisen behorende bij de Specifieke Uitkering (SpUk) Energiearmoede.

Vraag 7. Administratie en facturatie

Eis nr.	Eis
73.	Facturen stuurt u digitaal naar ons toe. Dit kan via e-mail naar facturen@gemeentehw.nl. Vermeld de volgende adresgegevens op de factuur: Gemeente Hoeksche Waard Sportlaan 22 3299 XG Maasdam Inkoopordernummer, volgt na gunning Alleen facturen met deze adresgegevens mogen wij in behandeling nemen Let ook op de volgende eisen: • Het Inkoopordernummer te vermelden; • Van uw factuur en eventuele bijlagen één pdf bestand te maken; • De factuur als pdf te mailen naar facturen@gemeentehw.nl; • Meerdere facturen in één e-mail versturen kan. Maak wel van elke factuur één pdf. Op deze manier is de verwerking sneller en ontvangt u snel de betaling.
74.	Alle facturen van Ondernemer worden deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen en/of artikelen in rekening worden gebracht, dan wel gecrediteerd worden.
75.	Creditfacturen worden separaat verstuurd, onder vermelding van het bijbehorende inkoopordernummer en/of het debet factuurnummer waarop de creditfactuur betrekking heeft.



76.	Facturen voor vooruitbetaling en/of automatische incasso zijn niet toegestaan en worden door de Aanbestedende Dienst niet geaccepteerd, verwerkt en betaalbaar gesteld.
77.	Facturatie vindt na uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van goederen en/of artikelen plaats, op basis van het geleverde en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen en/of tarieven.
78.	In de overeengekomen prijzen en/of tarieven zijn voorrijkosten, arbeidskosten, parkeer- kosten en/of reis- en verblijfkosten inbegrepen.
79.	Op de factuur worden géén vracht- en/of administratiekosten alsmede order- en/of onderzoekskosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
80.	Bij spoedlevering worden géén kosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
81.	In overleg en na akkoord van de Aanbestedende Dienst, kan een factuur door Ondernemer in termijn worden gefactureerd.
82.	Alleen de overeengekomen prijzen en/of tarieven komen gedurende de gehele Overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere (onvoorziene) kosten kunnen door Ondernemer alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.



8. PIV

Eis nr.	Domein	toepassings-gebied	check
83.	Privacy	ICT	Bij het vaststellen van de beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de data classificatie (Security/Privacy by Design/Default).
84.	Privacy	ICT	Data-opslag en fysieke verwerking vindt plaats binnen de EER.
85.	Privacy	ICT	Doorgifte van gegevens naar landen buiten de Europese Unie is uitgesloten. Zo niet, dan wordt aantoonbaar voldaan aan de vervangende wetgeving.
86.	Security	ICT	De leverancier commiteert zich contractueel aan een meldplicht om binnen 4 uur na het constateren van een Security Breach de gemeente hiervan op de hoogte te stellen.
87.	Security	ICT	De leverancier in staat is voor de afgenomen dienst voldoende logging beschikbaar te stellen voor het aanleveren van een audittrail in geval een melding gemaakt moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
88.	Privacy	ICT	Voor het testen van de applicatie/dienst op de test en acceptatieomgeving wordt GEEN gebruik gemaakt van productiedata indien er persoonsgegevens in de applicatie/dienst verwerkt worden.
89.	Privacy	ICT	De data eigenaar dient bekend te zijn met het retentie- en vernietigingsbeleid. Dit beleid dient vooraf aantoonbaar geïmplementeerd te zijn. Tijdens de productiefase dient aantoonbaar aan het retentie- en vernietigingsbeleid te worden voldaan.
90.	Security	ICT	De leverancier draagt zorg voor minimaal 256-bits versleuteling of hoger indien de laatste stand der techniek dit noodzakelijk maakt, volgens Advanced Encryption Standard (AES) voor opslag en transport van gevoelige gegevens.
91.	Security	ICT	De leverancier maakt gebruik van HTTPS en HSTS voor webverkeer.
92.	Security	ICT	De leverancier heeft aantoonbaar maatregelen getroffen om de kans op Hacker-aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en Up-to-Date houden van technologieën als Firewall, antivirus, IDS, IPS, actieve logging en monitoring en encryptie.
93.	Security	ICT	Bij de uitvraag/ het contract geeft de Leverancier inzage in haar continuïteitsbeleid?
94.	Security	ICT	Wordt voldaan door ISO27001 of vergelijkbaar. De leverancier voert verplicht periodiek (minimaal één keer per jaar) een pentest en vulnerability assessment uit op de aangeboden omgeving(en). Indien hierom door de gemeente gevraagd wordt, verstrekt de leverancier een geanonimiseerde management samenvatting van de testresultaten.



95.	Security	ICT	Wordt aan voldaan door ISO27001 of vergelijkbaar. Rapportage van de pentest en vulnerability assessment bevat een overzicht van het gehanteerde normenkader en geeft inzicht welke normen wel/niet gehaald zijn met onderbouwing.
96.	Security	ICT	Bij gebruik van webapplicaties voldoet aantoonbaar aan de richtlijnen van het NCSC (Nationaal Cyber Security Centrum) "ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties - Verdieping".
97.	Security	ICT	Alle relevante informatie betreffende de aanval/Security Breach dient minimaal tot 6 maanden na aanval nog beschikbaar te zijn. De leverancier stelt de informatie beschikbaar voor eventueel onderzoek door een derde partij.
98.	Security	ICT	In de Service Level Agreement met de leverancier is opgenomen over welke KPI's gerapporteerd dient te worden, inclusief de KPI's over de informatiebeveiliging van de dienstverlening.
99.	Security	ICT	Leverancier beschikt over en geeft indien nodig inzage in haar informatiebeveiligingsbeleid.
100.	Security	ICT	Het informatiebeveiligingsbeleid en privacybeleid van de gemeente zijn ter inzage gegeven aan de (potentiële) leverancier(s). Leveranciers hebben kennis genomen van het beleid en geven aan zich hieraan te committeren.
101.	Security	ICT	De backup & restore procedure van de leverancier voldoet aan de het backup & restore beleid van de gemeente in relatie tot de BIV-classificatie van de data.
102.	Security	ICT	De backup & restore procedure is aantoonbaar getest onderdeel van de acceptatieprocedure.
103.	Security	ICT	De leverancier commiteert zich om actief mee te werken aan een eventuele EXIT-strategie en deze ook bij de start van de Overeenkomst samen met de gemeente inhoudelijk overeen te komen. De EXIT-strategie heeft als doel om de data en daarmee de bedrijfscontinuïteit van de gemeente te garanderen bij eventuele overstap naar een andere leverancier.
104.	Security	ICT	Inschrijver mag geen (meta)data van de Aanbestedende Dienst verwerken voor eigen doeleinden.
105.	Security	ICT	Inschrijver gebruikt de door Opdrachtgever verstrekte en in het kader van de (uitvoering van de) Overeenkomst ontvangen – al dan niet bijzondere – persoonsgegevens slechts voor het verrichten van de Prestatie zoals omschreven en vastgelegd in de Overeenkomst. Deze persoonsgegevens gebruikt Inschrijver niet voor andere doeleinden, al dan niet commercieel, dan beschreven in de Opdrachten voor het verrichten van de Prestatie, evenmin voor eigen (verdere dan wel door-) ontwikkeling van producten, diensten en/of prestaties. De betrokken persoonsgegevens mogen niet (verder) worden verwerkt, verstrekt, uitgewisseld en gedeeld met derden, tenzij door Opdrachtgever op schriftelijk verzoek van Inschrijver daartoe uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming is gegeven.
106.	Security	ICT	Inschrijver garandeert compliant te zijn aan geldende en van toepassing zijnde landelijke en Europese wet- en regelgeving (en internationale) standaarden en normen voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging waaronder Cbw en NIS/2.



107.	Security	ICT	Inschrijver garandeert dat relevante wetwijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn en blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst in de betreffende (ICT-) systemen. In het geval er dergelijke wijzigingen worden doorgevoerd zullen Partijen elkaar daarover voorafgaand schriftelijk informeren.
108.	Security	ICT	Na gunning van de Opdracht aan Inschrijver kan er een risico analyse of DPIA plaatsvinden. Mogelijk volgen hieruit aanvullende security, privacy en/of informatiebeheermaatregelen die door de Inschrijver nageleefd dienen te worden.
109.	Security	Extern personeel	- VOG, niet ouder dan 6 maanden bij start opdracht; - Leverancier en haar medewerkers ondertekenen de integriteitsverklaring.
110.	Security	Beveiliging	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voldoende geschoold personeel, voorzien van de beveiligings-en werkinstructies van het gemeentehuis, zodat de werkzaamheden optimaal kunnen worden vervuld.
111.	Security	Beveiliging	Iedere beveiligingsfunctionaris die wordt ingezet dient in het bezit te zijn van: -Afgeronde basisdiploma beveiliging; -Geldig EHBO en/of BHV diploma met aantekening reanimatie; Opdrachtnemer overlegt bovenstaande diploma's bij aanvang van de Opdracht.
112.	Privacy	Beveiliging	Zowel de gemeente als de Opdrachtnemer zullen strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van informatie over elkaars organisatie. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder van de partijen, informatie waarover hij beschikt, niet aan derden beschikbaar stellen en aan zijn personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Beide partijen dienen hun eigen en eventuele ingehuurde medewerkers te verplichten deze geheimhouding na te leven.

Assurance				
Security	ISO27001 of vergelijkbaar	Certificering van het managen van Informatie beveiliging.	Informatie beveiliging	
Security	ISAE3402	Assurance verklaring financiële verslaglegging.	Financiële verslaglegging	
	ISO22301	certificering van het managen van Business Continuity.	Business Continuity	
Privacy	ISO21964	Certificering voor de bescherming en vernietiging van gegevens/ data.	Vernietiging van data	
Voor bovengenoemde certificeringen, verklaringen en rapportages zijn onderstaande eisen van toepassing:				
	Recht op inzage in interne/externe auditrapport en bijbehorende verbeterpunten behorende bij de certificering, rapportage of verklaring.			



	Recht op inzage in VVT (Verklaring van Toepasselijkheid) behorende bij de certificering, rapportage of verklaring.
	Recht op inzage in de verbeterplan behorende bij het auditrapport met daarin per verbeterpunt de oplostermijn.
	De gemeente heeft altijd het recht heeft om op eigen kosten een onafhankelijke externe audit of penetratiest uit te laten voeren of dat de leverancier door een onafhankelijke EDP-auditor (RE) een audit te laten uitvoeren (minimaal één keer per jaar) en de verplichting de uitkomst transparant en volledig met de gemeente te delen.