

**Bijlage 4. Programma van Eisen – Europese aanbesteding “Eindejaarsgeschenken t.b.v. Kentalis”**

Nr.	Categorie	Eis								
1.	Aard van de opdracht	Opdrachtnemer verwerkt artikelen uit de productie van de dagbestedingslocaties van Opdrachtgever in de aangeboden eindejaarsgeschenken of betreft de inzet van de cliënten van de dagbesteding op een andere manier in de aangeboden eindejaarsgeschenken (bijvoorbeeld door cliënten mee te laten helpen met inpakwerkzaamheden). Zie bijlage 3 voor een weergave van het assortiment van de dagbesteding. Opdrachtgever geeft geen garanties omtrent de aantallen en kwaliteit van de, door de dagbesteding, geproduceerde artikelen.								
2.	Aard van de opdracht	Opdrachtnemer verzorgt de opslag van, de door Opdrachtgever, opgeleverde artikelen (gemaakt vanuit de dagbesteding van Opdrachtgever). Op de locaties van Opdrachtgever is geen ruimte beschikbaar voor opslag.								
3.	Aard van de opdracht	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de bezorging van de eindejaarsgeschenken op de locaties van Opdrachtgever. Nalevering t.b.v. medewerkers die niet op locaties van Kentalis bij de uitreiking van het eindejaarsgeschenken aanwezig kunnen zijn, worden door Kentalis in eigen beheer uitgevoerd.								
4.	Aard van de opdracht	Opdrachtnemer neemt niet uitgereikte dan wel niet opgehaalde eindejaarsgeschenken terug. Cadeaubonnen die 6 maanden na afgifte niet verzilverd zijn, brengt Opdrachtnemer niet in rekening.								
5.	Aard van de opdracht	Jaarlijks ontvangt Opdrachtnemer, op een nader te bepalen datum, een lijst met e-mailadressen (indien een webshop onderdeel van het aanbod van Opdrachtnemer) namen, functies, teams en afleveradressen ten behoeve van de uitgifte van de eindejaarsgeschenken. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat 6 maanden na uitgifte van de eindejaarsgeschenken dat deze lijst is verwijderd en stuurt Opdrachtgever een verklaring van verwijdering.								
6.	Aard van de opdracht	Opdrachtnemer verzorgt de coördinatie met de dagbesteding rondom het samenstellen van de eindejaarsgeschenken.								
7.	Aard van de opdracht	Wanneer cadeaubonnen opgenomen zijn in het assortiment van Opdrachtnemer waarborgt Opdrachtnemer het feit dat eventuele verzendkosten niet ten laste komen van het waarde van de cadeaubon.								
8.	Aard van de opdracht	Wanneer Opdrachtnemer cadeaubonnen in haar aanbod heeft, dan dienen de cadeaubonnen uitgegeven te kunnen worden in fysieke winkels, waardoor medewerkers van Kentalis de mogelijkheid hebben de gekozen artikelen op te halen in de winkels waardoor verzendkosten niet ten kosten gaan van de waarde van een cadeaubon.								
9.	Aard van de opdracht	Opdrachtnemer dient alle kosten voor haar producten en/of dienstverlening, waaronder maar niet uitsluitend voorraadkosten en verzendkosten, op te nemen in de waarde van het eindejaarsgeschenk.								
10.	Aard van de opdracht	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle aangeboden eindejaarsgeschenken (boodschappenpakketten, cadeaubonnen en themapakketten) in haar aanbod aan de medewerkers van Kentalis een gelijke waarde vertegenwoordigen.								
11.	Aard van de opdracht	Opdrachtnemer maakt, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inzichtelijk hoe de waarde van de eindejaarsgeschenken zijn opgebouwd. We willen inzage in welke elementen onderdeel zijn van de kostprijs en wat de hoogte is van de winstmarge die de inschrijver zichzelf rekent.								
12.	Aard van de opdracht	Opdrachtnemer levert eindejaarsgeschenken jaarlijks de eerste werkdag na elke 6 <sup>e</sup> van de maand december.								
13.	Aard van de opdracht	Opdrachtnemer garandeert een houdbaarheid van tenminste 6 maanden van de cadeaubonnen en/of artikelen in de eindejaarsgeschenken. De houdbaarheidsdatum wordt gerekend vanaf het moment van afgifte door Opdrachtnemer op de locatie(-s) van Kentalis.								
14.	Bestellen	De Opdrachtgever maakt gebruik van een ERP systeem, AFAS (hierna ERP systeem). Alle inkooporders worden via dit systeem gegenereerd.								
15.	Bestellen	Er is een geldig contract op naam van alle relevante entiteiten.								
16.	Bestellen	De Opdrachtnemer levert jaarlijks één offerte aan, welke geaccordeerd wordt via het vrije inkoopaanvraag formulier.								
17.	Bestellen	De Opdrachtnemer factureert aan de juiste tenaamstelling entiteit (bijv. Zorg, Onderwijs of Concern).								
18.	Bestellen	De Opdrachtnemer factureert per order incl. het AFAS-bestelnummer als referentie.								
19.	Bestellen	De Opdrachtnemer factureert altijd achteraf na (uit)levering en werkt niet met aanbetalingen.								
20.	Bestellen	De Opdrachtnemer maakt indien nodig alle locaties van Kentalis aan voor de livegang in hun systeem.								
21.	Bestellen	De Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat alle informatie die verkregen is bij de bestelling wordt benoemd op het pakket en de pakbon. Er moet duidelijk zichtbaar zijn wie de besteller is geweest.								
22.	Bestellen	Communicatie over de order, zoals vertraging en/of nalevering, gaat richting de besteller of afdeling (geen algemeen emailadres zoals inkoop@kentalis.nl), indien niet mogelijk op persoonsniveau, dan liever niet verzenden.								
23.	Bestellen	De Opdrachtnemer kan een gemiddelde levertijd garanderen (ivm signaal ontvangsten aanmaken na X dagen).								
24.	Bestellen	Updates over orders zoals track & trace worden altijd naar besteller verstuurd.								
25.	Facturatie	Facturatie en betaling geschiedt conform de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever. Facturatie van de producten vindt achteraf plaats na voltooiing van de levering.								
26.	Facturatie	De Opdrachtnemer stuurt per inkooporder een afzonderlijke factuur in het bestandstype PDF en XML (UBL).								
27.	Facturatie	De factuur dient gericht te zijn aan de juiste tenaamstelling van de entiteiten van Kentalis. Welke entiteit(en) vermeldt dient te worden, maakt de opdrachtgever aan de opdrachtnemer bekend: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stichting Koninklijke Kentalis</li> <li>• Stichting Kentalis Zorg</li> <li>• Stichting Kentalis Onderwijs</li> <li>• Stichting Kentalis International Foundation</li> <li>• Kentalis Arbeid B.V.</li> </ul>								
28.	Facturatie	De factuur dient het volgende factuuradres te bevatten (voor alle tenaamstellingen gelijk): T.a.v. de crediteurenadministratie Postbus 115 5270 AC Sint-Michielsgestel								
29.	Facturatie	De factuur wordt per inkooporder in een afzonderlijk document verstuurd naar het emailadres credadm@kentalis.nl en bevat minimaal de vereiste gegevens: <table border="1" data-bbox="514 2635 1411 2760"> <tr> <td>Contractnummer</td> <td>Indien bekend vereist</td> </tr> <tr> <td>Inkoopordernummer</td> <td>Vereist</td> </tr> <tr> <td>Kostenplaatsnummer</td> <td>Vereist</td> </tr> <tr> <td>Kostendrager</td> <td>Vereist</td> </tr> </table>	Contractnummer	Indien bekend vereist	Inkoopordernummer	Vereist	Kostenplaatsnummer	Vereist	Kostendrager	Vereist
Contractnummer	Indien bekend vereist									
Inkoopordernummer	Vereist									
Kostenplaatsnummer	Vereist									
Kostendrager	Vereist									

		<table border="1"> <tr> <td>Kostensoort</td> <td>Indien bekend vereist</td> </tr> <tr> <td>De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst</td> <td>Indien bekend vereist</td> </tr> <tr> <td>Opmerking/referentie over de order</td> <td>Indien bekend vereist</td> </tr> <tr> <td>Omschrijving product(en)/dienst(en)</td> <td>Vereist</td> </tr> <tr> <td>Aantal geleverde product(en)/dienst(en)</td> <td>Vereist</td> </tr> <tr> <td>Prijs excl. Btw</td> <td>Vereist</td> </tr> <tr> <td>Prijs incl. btw</td> <td>Vereist</td> </tr> <tr> <td>Btw-bedrag</td> <td>Vereist</td> </tr> <tr> <td>Btw-code</td> <td>Vereist</td> </tr> </table> <p>Facturen zonder de vereiste gegevens kunnen niet worden verwerkt en zullen worden afgekeurd.</p>	Kostensoort	Indien bekend vereist	De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst	Indien bekend vereist	Opmerking/referentie over de order	Indien bekend vereist	Omschrijving product(en)/dienst(en)	Vereist	Aantal geleverde product(en)/dienst(en)	Vereist	Prijs excl. Btw	Vereist	Prijs incl. btw	Vereist	Btw-bedrag	Vereist	Btw-code	Vereist
Kostensoort	Indien bekend vereist																			
De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst	Indien bekend vereist																			
Opmerking/referentie over de order	Indien bekend vereist																			
Omschrijving product(en)/dienst(en)	Vereist																			
Aantal geleverde product(en)/dienst(en)	Vereist																			
Prijs excl. Btw	Vereist																			
Prijs incl. btw	Vereist																			
Btw-bedrag	Vereist																			
Btw-code	Vereist																			
30.	Contractmanagement	<p>De Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen in het eerste jaar van de overeenkomst gezamenlijk Kritische prestatie indicatoren (KPI's) op ten aanzien van ten minste de volgende thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efficiëntie van processen en doorlooptijden;</li> <li>- Klachten.</li> </ul> <p>Opdrachtgever werkt met een standaardiseerde KPI-methodiek om richting te geven aan de prestatie metingen.</p>																		
31.	Contractmanagement	<p>De Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever jaarlijks in april van de Opdrachtgever digitale managementinformatie over de voorgaande bestelperiode en onderwerpen, zoals</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afname in EUR en aantallen per product/dienst;</li> <li>- afname in EUR per kostenplaats;</li> <li>- KPI's, ten minste de volgende KPI <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgen voor een tijdige, foutloze en kwalitatief hoogwaardige levering van kerstpakketten en eindejaarsgeschenken, zodat alle medewerkers hun geschenk vóór de feestdagen ontvangen en de waardering van de organisatie goed tot uiting komt.</li> </ul> </li> <li>- markt- en productontwikkeling.</li> </ul>																		
32.	Contractmanagement	<p>Minimaal één maand voor einddatum van de Overeenkomst levert Opdrachtnemer een exit-plan op. In dit exit-plan wordt een overdracht naar de nieuwe leverancier opgenomen waarin Opdrachtnemer beschrijft hoe hij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persoonsgegevens en huisstijlelementen van Opdrachtgever verwijderd</li> <li>- Bestaande voorraad overdraagt</li> </ul>																		
33.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	<p>De Opdrachtnemer dient te beschikken over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) van elke (nieuwe) werknemer en/of derden die Opdrachtnemer inzet ter uitvoering van deze of opvolgende opdracht(-en).</p> <p>Op verzoek van Opdrachtgever moet een geldige VOG met betrekking tot een individuele medewerker van Opdrachtnemer op werkdagen binnen 24 uur getoond kunnen worden. De getoonde VOG mag niet ouder zijn dan 3 maanden op het moment van het verzoek van Opdrachtgever. Kosten voor het opvragen van een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Ter uitvoering van onderhevige opdracht dient de VOG ten minste gecontroleerd te zijn op onderstaand screeningsprofiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profiel 43: Het leveren van diensten in de persoonlijke leefomgeving</li> </ul>																		
34.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	<p>De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij/in opdracht van de Opdrachtnemer toegang tot de locatie/het terrein van Opdrachtgever nodig heeft. Aan personen die niet in het bezit is van een legitimatiebewijs kan toegang tot de locatie en/of terrein geweigerd worden.</p>																		
35.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	<p>De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer mogelijk is in de Nederlandse taal, minimaal taalniveau 2F/B1 (MBO).</p>																		
36.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	<p>De uiterlijke verzorging en de bedrijfskleding worden van groot belang geacht door Opdrachtgever. De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer zijn verplicht door de Opdrachtgever, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en, indien nodig, persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief, intact en schoon te zijn. De kosten van bedrijfskleding en/of persoonlijke beschermingsmiddelen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.</p>																		
37.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	<p>De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer gedragen zich professioneel en fatsoenlijk wat betekent dat zij minimaal de volgende gedragsregels naleven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het dragen van muzikspelers en oordoppen is niet toegestaan.</li> <li>• Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Mobiele telefoons mogen ook niet voor het af luisteren van muziek worden gebruikt.</li> <li>• Het is niet toegestaan om, zonder toestemming van de Opdrachtgever, foto's van en in de gebouwen van de Opdrachtgever, en van personen binnen en rondom de gebouwen te maken. Foto's maken dient altijd met in achtname van de AVG richtlijnen te gebeuren.</li> <li>• Roken, eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Eten en drinken mag alleen tijdens (lunch-)pauzes in de daartoe aangewezen ruimte. Roken dient in op de daarvoor bestemde plek te gebeuren.</li> <li>• Het is niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.</li> </ul>																		
38.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	<p>Er dient bij de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde rekening te worden gehouden met de leerlingen, cliënten en bewoners in de panden van de Opdrachtgever. Het is niet altijd mogelijk, vanwege onvoorspelbaar gedrag of andere onvoorziene oorzaken, om (geplande) werkzaamheden op gezette tijden uit te voeren. De medewerkers en/of derden van de Opdrachtnemer dienen hier flexibel mee om te kunnen gaan. De medewerkers en/of ingezette derden zijn te gast op de scholen en in de wooninstellingen van Opdrachtgever.</p>																		
39.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	<p>Het is voor Opdrachtnemer bekend dat het, door hem ingezette personeel, niet is toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van Kentalis, gebruik te maken van de bij Kentalis aanwezige faciliteiten zoals, telefoon, kopieer-/print machines etc. Toiletbezoek en warme dranken consumptie is van deze eis uitgesloten, maar dient in onderling overleg en op aanwijzing van de receptioniste of aanwezige medewerker(-s) van Kentalis te geschieden.</p>																		
40.	Informatiebeveiliging	<p>Opdrachtgever kwalificeert als verwerkingsverantwoordelijke en Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Partijen zullen daartoe een verwerkersovereenkomst sluiten. Opdrachtnemer voegt een concept van deze verwerkersovereenkomst toe aan zijn inschrijving. In dit concept beschrijft Opdrachtnemer welke verwerkingen hij uitvoert op de door Opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het doel, de aard en de omvang van de verwerkingen</p>																		

41.	Informatiebeveiliging	Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische maatregelen conform artikel 32 of de daaropvolgende bepaling van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om persoonsgegevens te beveiligen.
42.	Informatiebeveiliging	<p>Indien Opdrachtnemer in het kader van zijn aanbieding een digitale portal aanbiedt waarop medewerkers inloggen om zelfstandig een keuze te maken uit het aanbod van Opdrachtnemer, voldoet deze portal aantoonbaar aan de op Opdrachtnemer rustende zorgplicht op grond van de NIS2-richtlijn en/of een aantoonbaar gelijkwaardig informatiebeveiligingsniveau, zoals ISO/IEC 27001.</p> <p>Opdrachtnemer voert daartoe ten minste een risicobeoordeling uit en treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Opdrachtnemer toont bovendien aan dat de beveiligingsmaatregelen onafhankelijk zijn geverifieerd, bijvoorbeeld door middel van een penetratietest of vergelijkbaar beveiligingsonderzoek.</p> <p>De portal is in ieder geval aantoonbaar beveiligd tegen de kwetsbaarheden uit de actuele OWASP Top 10. Indien Opdrachtnemer voor de ontwikkeling, hosting, het beheer of de beveiliging van de portal gebruikmaakt van derden, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat deze derden eveneens volledig voldoen aan deze eis.</p>
43.	Informatiebeveiliging	Opdrachtnemer meldt beveiligingsincidenten en datalekken onverwijld aan Opdrachtgever, uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking, conform de AVG en eventuele aanvullende eisen uit de NIS2-richtlijn Cbw.
44.	Informatiebeveiliging	Opdrachtnemer treft maatregelen om de integriteit van gegevens te waarborgen, waaronder logging van wijzigingen, controlemechanismen en herstelprocedures bij datacorruptie.
45.	Informatiebeveiliging	Opdrachtnemer past het principe van 'least privilege' toe en implementeert toegangscontrole op basis van rollen. Gegevens worden versleuteld opgeslagen en verzonden volgens actuele cryptografische standaarden.
46.	Informatiebeveiliging	Opdrachtnemer beschikt over een actueel en aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid inclusief risicobeoordeling.
47.	Informatiebeveiliging	De Opdrachtnemer laat periodiek een onafhankelijke beveiligingstoets uitvoeren en stelt de samenvatting van de resultaten op verzoek beschikbaar
48.	Informatiebeveiliging	Iedere gebruiker beschikt over een persoonlijk, geanonimiseerd en uniek account; het gebruik van gedeelde accounts is niet toegestaan. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat, 6 maanden na uitgifte van het eindejaarsgeschenk, aangemaakt inloggegevens voor medewerkers om toegang te krijgen tot een webshop/keuze portaal verwijderd worden.