

## **Bijlage 1 - Programma van Eisen – Europese aanbesteding Drukwerk**

Dit document betreft het Programma van Eisen behorende bij de Europese Aanbesteding Drukwerk met TenderNed-kenmerk 602037.

### **1. Algemene eisen**

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Opdrachtnemer conformeert zich zonder voorbehoud, en met uitdrukkelijke terzijdestelling van zijn eigen Algemene Voorwaarden, aan de Rijksinkoopvoorwaarden ARVODI-2025. |
| 2.  | Opdrachtnemer treedt op als hoofdaannemer. Opdrachtgever heeft te allen tijde één aanspreekpunt.                                                                         |

#### **1.1 Wet- en regelgeving**

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.  | Opdrachtnemer neemt alle relevante wet- en regelgeving in acht die van toepassing is op de uitvoering van de opdracht, waaronder in ieder geval de AVG, de Uitvoeringswet AVG, arbeidsomstandighedenwetgeving, milieuwetgeving, post- en vervoersregelgeving en toepasselijke aanbestedingsrechtelijke kaders. |

#### **1.2 Tarieven, staffels, Inconto en facturatie**

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | Alle prijzen, tarieven en kosten zijn integraal all-in en omvatten alle kosten die nodig zijn voor de volledige uitvoering van de Opdracht, waaronder administratie, bestelportal, koppelingen, materiaal, drukwerk, verpakking, transport, aflevering, opslag, overleg, rapportages, verzekeringen, overhead, winst en risico. Niet genoemde kosten kunnen niet alsnog in rekening worden gebracht.                                                                                                                          |
| 5. | Voor producten of oplages die niet in het Prijzenblad zijn opgenomen, brengt Opdrachtnemer voorafgaand aan de uitvoering een offerte uit. Aanvullend hierop zijn de prijzen ten allen tijde actueel inzichtelijk, via een winkelmandje of prijslijst (of vergelijkbaar). Opdrachtnemer hanteert daarbij aantoonbaar marktconforme prijzen die logisch en transparant zijn afgeleid van de aangeboden tarieven. Bij redelijke twijfel van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer de marktconformiteit van de geoffreerde prijs aan. |
| 6. | Indien een offerte aantoonbaar niet marktconform is, krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid de offerte aan te passen. Indien Opdrachtnemer dat niet doet, kan Opdrachtgever de betreffende Opdracht buiten de Raamovereenkomst plaatsen bij een andere partij, binnen de geldende aanbestedingsrechtelijke kaders.                                                                                                                                                                                                               |
| 7. | De bestelportal en het orderproces zijn gekoppeld aan het bestelsysteem van Opdrachtgever: Inconto. Opdrachtnemer werkt zonder meerkosten mee aan de inrichting, test, documentatie, ingebruikname en het beheer van deze koppeling. De koppeling is uiterlijk op de ingangsdatum van de Raamovereenkomst operationeel, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.                                                                                                                                                     |
| 8. | Bestellingen worden pas in productie genomen nadat de bestelling, offerte of kostenindicatie is goedgekeurd conform de afgesproken autorisatie- en/of Inconto-procedure.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9. | Facturatie vindt plaats na levering, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Facturen sluiten een-op-een aan op de order, het ordernummer, de opgegeven kostenplaats en de in Inconto vastgelegde gegevens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 1.4 Service en Samenwerking

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. | Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.                                                                                                                                                                                                                       |
| 11. | Opdrachtnemer stelt een vaste contractuele contactpersoon en een vaste operationele contactpersoon aan. Bij afwezigheid zorgt Opdrachtnemer voor een adequate vervanger en informeert Opdrachtgever hierover tijdig.<br>Inschrijver levert na definitieve gunning de contactgegevens van deze contactpersonen aan. |
| 12. | Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar van 08:30 tot 17:00 uur. Bij spoedopdrachten of beveiligde printopdrachten kan in overleg een afwijkende bereikbaarheid worden afgesproken.                                                                                                     |
| 13. | Opdrachtnemer bevestigt iedere briefing, offerteaanvraag of bestelling binnen een werkdag per e-mail of via de bestelportal.                                                                                                                                                                                       |
| 14. | Indien een briefing, bestand of bestelling onvolledig, onduidelijk of technisch risicovol is, meldt Opdrachtnemer dit binnen een werkdag en geeft Opdrachtnemer aan welke informatie nodig is om de Opdracht uit te voeren.                                                                                        |
| 15. | Opdrachtnemer geeft kosteloos en proactief advies over productkeuze, papiersoort, gramgewicht, druktechniek, oplage, afwerking, duurzaamheid, kostenbeheersing en standaardisatie wanneer dit redelijkerwijs bijdraagt aan een betere of doelmatigere uitvoering van de opdracht.                                  |

## 1.5 Managementinformatie

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16. | Opdrachtnemer levert ten minste ieder kwartaal een managementrapportage aan. Indien Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet, kan in overleg met Opdrachtnemer worden afgesproken dat de managementrapportage eerder of met een hogere frequentie wordt aangeleverd.                                                                                         |
| 17. | De managementrapportage bevat ten minste de volgende onderdelen: overzicht van orders, productgroepen, aantallen, omzet per afdeling, locatie en kostenplaats, gebruikte staffels, leverprestaties, retouren, klachten, oplostijden, spoedopdrachten, beveiligde printopdrachten, verzendingen aan burgers, duurzaamheidsoverzicht en verbetervoorstellen. |
| 18. | Er vindt minimaal halfjaarlijks een evaluatieoverleg plaats. De agenda, verslaglegging en actielijst worden door Opdrachtnemer verzorgd en binnen vijf werkdagen na het overleg digitaal gedeeld.                                                                                                                                                          |

## 1.6 Klachtenregistratie en -afhandeling

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19. | Opdrachtnemer beschikt over een interne procedure voor registratie, analyse en afhandeling van klachten, verstoringen en afwijkingen. Deze procedure wordt tijdens de implementatie met Opdrachtgever gedeeld.                                    |
| 20. | Klachten en verstoringen worden binnen een werkdag bevestigd. De bevestiging bevat minimaal het registratienummer, de aard van de melding, de contactpersoon en de verwachte afhandeltermijn.                                                     |
| 21. | Niet-spoedeisende klachten of verstoringen worden binnen vier werkdagen hersteld. Spoedeisende klachten of verstoringen worden binnen twee werkdagen hersteld, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.                                  |
| 22. | Bij foutief, beschadigd, onvolledig of kwalitatief onvoldoende drukwerk zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor herstel, herdruk, nalevering, retourname en/of creditering, afhankelijk van de aard van de afwijking en de behoefte van Opdrachtgever. |

### Bijlage 1 – Programma van Eisen

|     |                                                                                                                              |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23. | Alle klachten, oorzaken, maatregelen, oplostijden en structurele verbeteracties worden opgenomen in de managementrapportage. |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1.7 Implementatie

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 24. | De implementatie start direct na definitieve gunning. De dienstverlening, bestelportal, autorisaties, rapportages, digitale facturatie en Inconto-koppeling zijn uiterlijk op de ingangsdatum van de Raamovereenkomst operationeel, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. |
| 25. | Opdrachtnemer verzorgt kosteloos een digitale instructie voor gebruikers en beheerders van de bestelportal, inclusief uitleg over bestellingen, staffelprijzen, autorisaties, Inconto, herhaalbestellingen en klachtenmeldingen.                                               |
| 26. | Alle implementatiekosten zijn inbegrepen in de geoffeerde tarieven. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen separate kosten in rekening.                                                                                                                                            |

## 2. Dienstverlening

### 2.1 Algemene dienstverlening

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27. | Opdrachtnemer kan minimaal de volgende productgroepen leveren zoals deze opgenomen zijn in het Prijzenblad (bijlage 4).                                                                                                                              |
| 28. | Gedurende de looptijd kunnen producten vervallen, wijzigen of worden toegevoegd. Nieuwe producten die binnen de scope van print- en drukwerk vallen, worden door Opdrachtnemer marktconform aangeboden en, na akkoord, opgenomen in de bestelportal. |
| 29. | Indien een product of materiaal niet meer verkrijgbaar is, biedt Opdrachtnemer een technisch, kwalitatief en duurzaam gelijkwaardig alternatief aan tegen dezelfde commerciële condities, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.          |
| 30. | Opdrachtnemer voert bij alle aangeleverde bestanden een preflight-check uit op onder meer formaat, snijtekens, fonts, resolutie, kleurprofielen, afloop, schaal en verwerkbaarheid. Risico's of fouten worden vóór productie gemeld.                 |
| 31. | Opdrachtnemer neemt een Opdracht pas in productie nadat de benodigde goedkeuring, digitale proef of orderbevestiging is verkregen, voor zover dit op de betreffende Opdracht van toepassing is.                                                      |

### 2.2 Standaard- en huisstijldrukwerk

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32. | Standaard- en huisstijldrukwerk omvat onder meer briefpapier, enveloppen, visitekaartjes, vervolgpapier, formulieren en andere producten waarvan specificaties vooraf zijn vastgesteld.                                     |
| 33. | Voor vaste huisstijlproducten gelden vooraf vastgestelde papiersoorten, kleuren, gramgewichten en specificaties. Afwijkingen zijn alleen toegestaan na uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.          |
| 34. | Opdrachtnemer borgt constante kwaliteit gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Zonder voorafgaande goedkeuring worden geen wisselende papiersoorten, enveloppen, tinten, afwerkingen of productiemethoden gebruikt. |

#### Bijlage 1 – Programma van Eisen

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 35. | Briefpapier en andere printbare producten zijn geschikt voor gangbare kantoorprinters, multifunctionals, couverteer- en afwerkingsapparatuur.                                                                                                                     |
| 36. | Visitekaartjes kunnen via de bestelportal worden besteld. De portal toont een digitale proefdruk of preview en productie vindt pas plaats na goedkeuring.                                                                                                         |
| 37. | Wijzigingen in het basisassortiment zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaand schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Zonder dit akkoord blijft Opdrachtnemer gehouden het overeengekomen basisassortiment conform de gemaakte afspraken beschikbaar te stellen. |

## 2.3 Maatdrukwerk en promotioneel drukwerk

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 38. | Maatdrukwerk en promotioneel drukwerk omvatten opdrachten waarvan specificaties per Opdracht kunnen verschillen, zoals kleine informatieboekjes, stickers, informatiemappen en overige communicatieproducten.                       |
| 39. | Voor maatdrukwerk levert Opdrachtnemer binnen 24 uur na ontvangst van een volledige aanvraag een offerte of kostenindicatie aan, tenzij bij complexe opdrachten schriftelijk een andere termijn wordt afgesproken.                  |
| 40. | Offertes bevatten minimaal: omschrijving, productspecificaties, oplage, papiersoort, gramgewicht, druktechniek, afwerking, prijs ex BTW, staffels, levertijd, geldigheid en eventuele alternatieven.                                |
| 41. | Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende productiemogelijkheden: repro/print, digitaal drukwerk en offsetdrukwerk. Opdrachtnemer adviseert actief welke productiemethode het meest passend is bij de opdracht.                      |
| 42. | Opdrachtnemer biedt gangbare afwerkingsmogelijkheden, waaronder snijden, vouwen, nieten, rillen, perforeren, lamineren, binden, stansen, foliedruk, spot-UV, afgeronde hoeken, personalisatie en verwerking van variabele gegevens. |
| 43. | Afdrukken van A6 tot en met A3 behoren tot de standaardmogelijkheden. Grootformaat, banners en specials worden separaat geoffreerd en na akkoord uitgevoerd.                                                                        |
| 44. | Afdrukken moeten inhoudelijk en qua schaal overeenkomen met het goedgekeurde bestand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.                                                                                                 |
| 45. | Indien Opdrachtnemer bij een proefdruk of preflight-check een afwijking constateert, meldt Opdrachtnemer dit vooraf. In overleg wordt bepaald of de afwijking wordt hersteld of geaccepteerd.                                       |

## 2.4 Beveiligd printen, mailings en verzending aan burgers

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 46. | Opdrachtnemer is in staat beveiligd printwerk te verwerken, waaronder gepersonaliseerde brieven, mailings, documenten met Persoonsgegevens en andere vertrouwelijke opdrachten.                                                                                              |
| 47. | Bestanden voor beveiligd printwerk worden uitsluitend verwerkt door geautoriseerde medewerkers van Opdrachtnemer. Toegang wordt beperkt tot medewerkers die voor de betreffende Opdracht noodzakelijk zijn.                                                                  |
| 48. | Aanlevering van bestanden voor beveiligd printwerk vindt plaats via een beveiligde omgeving of een andere door Opdrachtgever goedgekeurde veilige methode. E-mail wordt alleen gebruikt wanneer dit vooraf is toegestaan en passende beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. |
| 49. | Opdrachtnemer kan gepersonaliseerde brieven printen, samenvoegen/mergen, couverteren, voorzien van bijlagen, controleren en ter post aanbieden.                                                                                                                              |

### Bijlage 1 – Programma van Eisen

|     |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 50. | Opdrachtnemer kan drukwerk en beveiligd printwerk rechtstreeks aan burgers verzenden. Verzending vindt plaats volgens de opdracht, inclusief juiste adressering en, waar van toepassing, juiste bijlagen en enveloppen.                                    |
| 51. | Voor verzending aan burgers voert Opdrachtnemer controles uit op volledigheid, juiste koppeling tussen document en adres, juiste bijlagen, juiste envelop en juiste postaanbieding. Inschrijver toont deze controlemaatregelen aan bij Inschrijving, G2.4. |
| 52. | Afgekeurde, foutieve of overtollige beveiligde documenten worden direct en aantoonbaar vernietigd volgens een passende vernietigingsmethode. Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer een vernietigingsverklaring.                                               |

## 2.5 Online bestelportal

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 53. | Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd kosteloos een online bestelportal beschikbaar voor het plaatsen, beheren, autoriseren en volgen van bestellingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 54. | De bestelportal is 24/7 beschikbaar via een beveiligde verbinding en is toegankelijk via gangbare moderne browsers op desktop, tablet en smartphone.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 55. | De bestelportal toont het actuele assortiment, productspecificaties, afbeeldingen of previews, actuele contractprijzen, staffelprijzen, verwachte levertijd, besteleenheid en bestelgeschiedenis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 56. | De bestelportal ondersteunt persoonlijke gebruikersaccounts, rollen en autorisaties. Opdrachtgever kan ten minste 100 gebruikers, rechten, kostenplaatsen en goedkeuringsflows centraal beheren of laten beheren.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 57. | De bestelportal ondersteunt goedkeuringsflows voordat een bestelling wordt doorgezet naar productie, waaronder goedkeuring op basis van productcategorie, bedrag, kostenplaats of afdeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 58. | De bestelportal biedt de mogelijkheid om eerdere bestellingen eenvoudig ongewijzigd opnieuw te bestellen, mits het product en de specificaties nog actueel zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 59. | De bestelportal biedt voor maatkrukwerk de mogelijkheid om kostenindicaties of offertes voor verschillende opties inzichtelijk te maken, bijvoorbeeld variaties in oplage, papierdikte, afwerking en levertijd.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 60. | De bestelportal biedt de mogelijkheid om een digitale proefdruk of preview te bekijken voor producten waarvoor dit relevant is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 61. | Accountbeheer, logging, autorisaties, bestelgeschiedenis en rapportages uit de portal zijn op verzoek inzichtelijk voor Opdrachtgever, gedurende looptijd van de overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 62. | Opdrachtnemer dient in het bestelportal een dashboard beschikbaar te stellen waarmee Opdrachtgever per aanlevering, batch en/of verwerkingsdag inzicht heeft in het aantal aangeleverde, ontvangen, geprinte en aan de postbezorger overgedragen documenten.<br><br>Eventuele afwijkingen tussen deze aantallen dienen duidelijk zichtbaar te zijn in het dashboard. Opdrachtgever dient vanuit het dashboard eenvoudig contact op te kunnen nemen met Opdrachtnemer over een geconstateerde afwijking. |

## 3. Logistiek

### 3.1 Levering

|     |                                                                                                                                                                                         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 63. | Opdrachtnemer levert bestellingen op het door Opdrachtgever opgegeven afleveradres. Dit kan een locatie van Opdrachtgever, een derde locatie, een postbezorger of een burgeradres zijn. |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Bijlage 1 – Programma van Eisen

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 64. | Levering vindt plaats op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur, tenzij voor een specifieke Opdracht anders is overeengekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 65. | Voor standaard drukwerk, huisstijldrukwerk en beveiligd printen opdrachten geldt dat bestellingen die op een werkdag vóór 12:00 uur zijn besteld, binnen maximaal drie (3) werkdagen worden geleverd. Voor bestellingen die na 12:00 uur zijn besteld, gaat de levertijd in op de eerstvolgende werkdag.                                                                                                       |
| 66. | Voor maatkrukwerk wordt de levertijd per Opdracht in de offerte of kostenindicatie opgenomen en geldt deze na akkoord als bindende levertermijn.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 67. | Voor beveiligd printwerk en mailings wordt de lever- of verzenddatum per Opdracht overeengekomen. Opdrachtnemer vermeldt daarbij duidelijk wanneer bestanden uiterlijk compleet en correct moeten zijn aangeleverd.                                                                                                                                                                                            |
| 68. | Iedere levering is voorzien van een pakbon of digitale leveringsspecificatie met minimaal: ordernummer, productomschrijving, kostenplaats, bestelde aantallen, geleverde aantallen, afleverlocatie, naam besteller en leverdatum.                                                                                                                                                                              |
| 69. | Deelleveringen zijn niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 70. | Verpakkingen beschermen het drukwerk tegen vocht, vuil, beschadiging en vervorming. Waar mogelijk worden gerecyclede of recyclebare verpakkingen gebruikt en wordt plastic vermeden.                                                                                                                                                                                                                           |
| 71. | Bij dreigende overschrijding van een levertermijn informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever onmiddellijk per e-mail en, bij spoed of beveiligd printwerk, tevens telefonisch. Opdrachtnemer doet daarbij een voorstel voor herstel of alternatief.                                                                                                                                                                |
| 72. | Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor correcte, tijdige en volledige levering, ook wanneer fysieke bezorging wordt uitgevoerd door een post- of pakketdienst.                                                                                                                                                                                                                                             |
| 73. | In het geval van spoedbestellingen, moet het volgende mogelijk zijn:<br>Spoedbestellingen die op een werkdag vóór 12:00 uur zijn besteld, worden uiterlijk de eerstvolgende werkdag geleverd. Spoedbestellingen die na 12:00 uur zijn besteld, worden in overleg uitgevoerd. Voor spoedbestellingen mogen extra handelings- of transportkosten in rekening worden gebracht in afstemming met de opdrachtgever. |

### 3.2 Retour en herstel

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 74. | Opdrachtnemer neemt onjuist, foutief, beschadigd of teveel geleverd drukwerk kosteloos retour.                                                                                 |
| 75. | Bij beschadigde of foutieve levering zorgt Opdrachtnemer binnen twee werkdagen kosteloos voor een nieuwe levering, tenzij Partijen een andere passende oplossing overeenkomen. |
| 76. | Retour gezonden producten worden binnen 5 werkdagen na ontvangst gecrediteerd, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.                                               |

## 4. Informatiebeveiliging en privacy

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 77. | Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd over een passend informatiebeveiligingsniveau, aantoonbaar via ISO 27001 of gelijkwaardige maatregelen.                                                                                                          |
| 78. | Opdrachtnemer meldt een vermoedelijk of vastgesteld datalek zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking aan Opdrachtgever, inclusief de bekende oorzaak, aard van de gegevens, betrokkenen, omvang, maatregelen en contactpersoon. |

### Bijlage 1 – Programma van Eisen

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 79. | Na afronding van een Opdracht bewaart Opdrachtnemer bestanden en persoonsgegevens niet langer dan maximaal 24 uur.                                                                                                                                                 |
| 80. | Inschrijver is bereid haar interne beheersmaatregelen t.a.v. IT-processen, informatiebeveiliging en betrouwbaarheid van de dienstverlening te laten toetsen (Third Party Memorandum).                                                                              |
| 81. | Inschrijver gaat akkoord om mee te werken aan een ISAE 3000 type 2 (bij niet financiële processen) en/of ISAE 3402 (bij financiële processen) rapportage.                                                                                                          |
| 82. | Inschrijver heeft haar onderaannemers geëvalueerd in overeenstemming met de Cyberbeveiligingswet (NIS2).                                                                                                                                                           |
| 83. | Inschrijver beschikt over een methode dat (zeer) vertrouwelijke data bij transport via netwerken en in opslag is versleuteld met actuele en passende versleutelstandaarden.                                                                                        |
| 84. | Inschrijver heeft gedrags- en geheimhoudingscode voor zijn personeel.                                                                                                                                                                                              |
| 85. | Inschrijver deelt alleen data van Opdrachtgever met derden na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.                                                                                                                                                         |
| 86. | Inschrijver verstrekt op verzoek van Opdrachtgever het certificaat van het IB-managementsysteem (bijv. ISO27001 of NEN7510) inclusief de Verklaring van Toepasselijkheid.                                                                                          |
| 87. | Inschrijver zorgt ervoor dat het personeel wordt opgeleid tot een passend niveau van informatiebeveiligings- en privacybewustzijn (bewustwordingstrainingen).                                                                                                      |
| 88. | Inschrijver heeft een vast aanspreekpunt voor informatiebeveiliging en privacy.                                                                                                                                                                                    |
| 89. | Inschrijver ziet erop toe dat de door haar opgeslagen informatie van Opdrachtgever binnen de Europese Unie wordt bewaard.                                                                                                                                          |
| 90. | Inschrijver voert periodiek informatiebeveiligingsaudits uit en stelt desgevraagd de managementsamenvatting van de audit ter beschikking aan Opdrachtgever.                                                                                                        |
| 91. | Inschrijver maakt gebruik van het inloggen met Multi-Factor-Authenticatie (MFA).                                                                                                                                                                                   |
| 92. | Inschrijver voert minimaal maandelijks vulnerability scans uit op alle IT-systemen.                                                                                                                                                                                |
| 93. | Inschrijver beschikt over een proces voor het screenen van personeel.                                                                                                                                                                                              |
| 94. | Inschrijver zorgt voor logging en monitoring van de ICT-systemen die informatie van Opdrachtgever verwerken.                                                                                                                                                       |
| 95. | Inschrijver laat periodiek (maximaal 1x per twee jaar) een passende pentest uitvoeren.                                                                                                                                                                             |
| 96. | Inschrijver verstrekt de uitkomsten van een gecertificeerde pentest in de zin van het aantal bevindingen op het niveau kritisch, hoog en medium aan Opdrachtgever en geeft daarbij aan op welke wijze en binnen welke termijn deze bevindingen worden afgehandeld. |

## 5. Exit strategie

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 97. | Bij beëindiging of afloop van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer kosteloos mee aan een ordelijke overdracht aan Opdrachtgever en/of een opvolgende leverancier.                                              |
| 98. | Opdrachtnemer draagt alle relevante bestanden, templates, specificaties, bestelhistorie, rapportages, autorisatiegegevens en overige beschikbare opdrachtdata veilig en volledig digitaal over aan Opdrachtgever. |
| 99. | Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van lopende opdrachten tot het moment waarop deze correct zijn afgerond of aantoonbaar zijn overgedragen.                                                                 |

### Bijlage 1 – Programma van Eisen

|      |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100. | Na overdracht verwijdt of vernietigt Opdrachtnemer alle vertrouwelijke gegevens en persoonsgegevens die niet langer noodzakelijk zijn voor wettelijke administratie- of bewaarplichten. Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer hiervan een bevestiging. |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|