

Bijlage 2 – Programma van Eisen

Behorend bij het aanbestedingsdocument Europese openbare aanbestedingsprocedure Wmo Hulpmiddelen gemeente Tilburg

In dit document treft u de minimeisen aan waaraan uw aanbieding dient te voldoen. De gestelde minimeisen zijn harde eisen waar u ook aan wordt gehouden bij de uitvoering van de Raamovereenkomst. Door in te schrijven geeft u aan dat u aan deze minimale eisen voldoet.

De bijlagen die benoemd worden zijn de bijlagen bij het Aanbestedingsdocument.

Nr.	Minimum Gunningseisen
	Omvang van de opdracht
	Levering
1.	Opdrachtnemer is verplicht en in staat alle voorzieningen genoemd in het productcategorieënoverzicht (categorie 1 t/m 9e) vanaf ingangsdatum van de overeenkomst te leveren.
2.	Opdrachtnemer is er mee bekend dat er ten aanzien van alle al uitstaande voorzieningen een overname geldt. Opdrachtnemer die middels deze aanbesteding wordt geselecteerd, dient het uitstaande bestand van de huidige Opdrachtnemer over te nemen. Na overname dient Opdrachtnemer een nieuwe bruikleenovereenkomst met de gebruiker af te sluiten. Opdrachtnemer gaat akkoord met de opgenomen bepalingen en zal zorgdragen voor correcte ondertekening van deze overeenkomst ná voorlopige gunning.
3.	Waarde overname huidige hulpmiddelen. De waarde waarvoor de nieuwe Opdrachtnemer het hulpmiddel dient over te nemen, wordt bepaald op basis van de historische Bruto Catalogus Prijs (BCP) per hulpmiddel (= oorspronkelijke bruto catalogusprijs in het bouwjaar van het hulpmiddel) verminderd met een 20% korting, met lineaire afschrijving in 7 jaar (voor alle kindervoorzieningen en voor alle bad-, douche-, toilet- en transfervoorzieningen geldt 5 jaar) naar een vaste restwaarde van € 100,- exclusief BTW. Door opdrachtgevers gekocht maatwerk vormt geen onderdeel van de waarde. De afschrijvingsperiode gaat in op datum bouwjaar/maand van het hulpmiddel. Na respectievelijk 5 of 7 jaar heeft het hulpmiddel een vaste restwaarde van € 100,- exclusief BTW. Perceel 1: 40% huidige cliëntenbestand: +/- 7.000.000 Perceel 2: 40% huidige cliëntenbestand: +/- 7.000.000 Perceel 3: 20% huidige cliëntenbestand: +/- 3.500.000
4.	De te leveren voorziening dient te voldoen aan de functionele eisen die Opdrachtgever heeft vastgesteld in deze leidraad. Overzicht productcategorieën Paragraaf 2.6.
5.	Alle door de Opdrachtnemer te leveren voorzieningen voldoen aan de relevante wettelijke keurmerken en normeringen.
6.	Opdrachtnemer is ermee bekend dat de mogelijkheid bestaat dat gedurende de looptijd van de overeenkomst een aanpassing in de eigen bijdrageregeling voor gebruikers kan worden doorgevoerd.
7.	Opdrachtnemer is ermee bekend dat “algemeen gebruikelijke middelen” niet binnen het verstrekkingenpakket horen. Het beleid met betrekking tot wat algemeen gebruikelijk is kan in de looptijd van deze overeenkomst wijzigen.
8.	Opdrachtnemer is ermee bekend en verleent actieve medewerking aan het opzetten van voorzieningenpools.
9.	Opdrachtnemer is ermee bekend dat de gebruiker de keuze maakt voor één van de gecontracteerde Opdrachtnemers. Maakt de gebruiker geen keuze dan streeft Opdrachtgever naar een evenredige verdeling. Bij start van de overeenkomst zullen hier verdere afspraken over gemaakt worden die worden opgenomen in het werkafsprakenboek.
	Huur of koop
10.	Opdrachtnemer is verplicht en in staat voorzieningen in huur te leveren aan Opdrachtgever, die deze in bruikleen verstrekt aan de gebruiker.

Nr.	Minimum Gunningseisen
11.	In huur worden door Opdrachtnemer alle voorzieningen geleverd die niet vallen onder eis 12 of in bepaalde gevallen onder eis 13.
12.	Opdrachtnemer is bereid en in staat voorzieningen in koop te leveren aan Opdrachtgever die deze in eigendom verstrekt aan de gebruiker.
13.	Opdrachtnemer is bereid en in staat in bepaalde gevallen voorzieningen die speciaal voor een gebruiker (op maat) zijn gemaakt in huur of in koop te leveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt de keuze huur of koop na het uitbrengen van de benodigde offertes door Opdrachtnemer.
14.	Uitgangspunten bij het verstrekken van voorzieningen zijn: • Zoveel mogelijk in huur verstrekken; • Hergebruik voor zover dat technisch verantwoord en economisch rendabel is. • Inwoners kunnen indien zij een Wmo-indicatie hebben via de gemeente een voorziening krijgen via zorg in natura of een persoonsgebonden budget (PGB). Gemeente wil het voor haar inwoners mogelijk maken, dat wanneer zij voor een voorziening via de gemeente in aanmerking komen, maar besluiten deze zelf te willen aanschaffen dat de aangeboden prijzen ook voor hen geldt en niet afwijkt van de prijs die gemeente betaalt. De gemeente wijst inwoners die zelf een voorziening willen aanschaffen op de mogelijkheid dit via Opdrachtnemer te doen. Tevens wijst de gemeente inwoners erop dat het hen vrij staat bij een andere partij dan Opdrachtnemer een voorziening aan te schaffen. Opdrachtgever verwacht jaarlijks een prijslijst van Opdrachtnemer met aanschafprijzen excl. onderhoud van de voorzieningen.
15.	Opdrachtnemer is bereid en in staat tot het terugnemen van in koop verstrekte voorzieningen of via PGB verstrekte voorzieningen om deze te hergebruiken. Voor het berekenen van de afkoopwaarde gebruikt Opdrachtgever onderstaande rekenregels: 1. Afschrijftermijn voorzieningen voor volwassenen = 84 maanden; 2. Afschrijftermijn voorzieningen voor kinderen en douche- en toiletmateriaal = 60 maanden; 3. $Afkoopwaarde = Aanschafwaarde - \left(\frac{Leeftijd\ in\ dagen}{Afschrijftermijn\ in\ dagen} * (Aanschafwaarde) \right).$
	All-in
16.	Per productcategorie wordt een all-in huurprijs vastgesteld, waaronder begrepen: - De kosten van de voorziening; - De kosten van alle (na) aanpassingen, accessoires en marktconforme mogelijkheden (ook die na de oorspronkelijke levering) die nodig zijn voor het bereiken van het resultaat (mobiliteit) en kwaliteit van het gebruik (gebruiksgemak, veiligheid, gezondheid, flexibiliteit, et cetera); - De kosten van service, (preventief) onderhoud, reparaties*1 en verzekering, verplichte keuring; - De kosten van vervanging van de voorziening; - De kosten van diefstal van de voorziening. In de all-in prijs zitten ook ortheses, alle rijvaardigheidslessen, hoezen en sloten voor scootmobielen, alle modulaire en/of individuele aanpassingen die na de oorspronkelijke inpassing en levering worden toegevoegd.
	Hergebruik
17.	Opdrachtnemer garandeert dat bij hergebruik van voorzieningen, deze technisch en functioneel in goede staat van onderhoud verkeren, niet of nauwelijks van nieuw zijn te onderscheiden.
18.	Bij hergebruik van een voorziening geldt altijd de all-in huurprijs van de geïndiceerde categorie.

	Leveringstermijnen
19.	De maximale leveringstermijn is: 5 werkdagen voor: - Rolstoelen voor incidenteel gebruik (01a); 15 werkdagen voor: - Buggy's voor kinderen (01b) - Rolstoelen semi permanent standaard (01c) - Actieve rolstoelen standaard (01d) - Kantelrolstoelen permanent standaard (01e) - Kinderduwwandelwagens (01f) - Elektrische rolstoelen standaard (01g) - Elektrische rolstoelen opvouwbaar en/of gebruik in huis (01h) - Tilliften actief standaard of complex (02a) - Tilliften passief standaard of complex (02b) - Actief transfermiddel (02c) - Scootmobielen meeneembaar verkleinbaar (03a) - Scootmobielen standaard (03b) - Scootmobielen complex extra geveerd (03c) - Driewiel/duo-fietsen eenvoudig (04a/c) - Driewiel/duo-fietsen met hulpmotor (04b/d) - Rolstoelfietsen elektrisch ondersteund (04e) - Douche- en toiletstoelen verrijdbaar (05a) - Douche- en toiletstoelen complex (kantel) (05b) - Hoepelondersteuning/joystick (06a) - Duwondersteuning (06b) - Handbike standaard of elektrisch (06c) - Autozitje (06d) - Pakpaal (06e) 25 werkdagen voor: - Rolstoelen semi permanent complex (01c) - Actieve rolstoelen complex (01d) - Kantelrolstoelen permanent complex (01e) - Elektrische rolstoelen complex (01g) Meer dan 25 werkdagen kan op afspraak nodig zijn bij zeer complexe aanpassingen.
20.	Opdrachtnemer informeert de gebruiker tijdig over de onvoorziene wijzigingen in de eerder afgesproken leveringstermijn en over extra passingen.
21.	Naast de gebruikelijke rapportage t.b.v. het klantportaal informeert de Opdrachtnemer tevens de contractmanager van Opdrachtgever bij exceptionele en/of structurele overschrijding.
	Garantie
22.	Voorzieningen dienen gedurende de gehele gebruiksperiode te blijven voldoen aan de gestelde functionele eisen.
23.	De garantie bij voorzieningen die Opdrachtgever koopt is minimaal 24 maanden na de datum van aflevering.
	Dienstverlening
	Toegankelijkheid voor de gebruiker
24.	De selectie en passing vindt bij gebruiker thuis plaats of in overeenstemming met gebruiker op nader te bepalen locatie.
	Leveringsopdracht, offerte, orderbevestiging
25.	Indien gebruiker een (nieuwe) voorziening nodig heeft binnen (de geïndiceerde) categorie 1 tot en met 6 is de leveringsopdracht tevens de orderbevestiging en gaat Opdrachtnemer, na selectie en passing, over tot levering aan de gebruiker.
26.	Vervanging van een voorziening, voor de duur van de overeenkomst, binnen dezelfde categorie behoort tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

27.	Indien gebruiker volgens Opdrachtnemer een voorziening uit een andere categorie dan de geïndiceerde categorie nodig heeft, treedt de Opdrachtnemer proactief in contact met Opdrachtgever. De Opdrachtnemer mag alleen met toestemming van Opdrachtgever afwijken van de geïndiceerde categorie. Hiervoor levert de Opdrachtnemer een onderbouwing aan bij Opdrachtgever.
28.	Voor alle maatwerkvoorzieningen uit categorie 7 brengt de Opdrachtnemer, binnen vijf werkdagen na passing en selectie een offerte met onderbouwing uit.
29.	De offerte in geval van maatwerk bevat ten minste: - NAW-gegevens van de gebruiker; - Administratienummer van de gemeente; - Specificaties van de voorziening; - Modulaire en/of individuele aanpassingen; - Aanschafwaarde inclusief bedragen voor modulaire en/of individuele aanpassingen; - All-in onderhoud; - Gespecificeerde, specifieke huurbedrag en berekeningswijze; en/of - Gespecificeerde, specifiek koopbedrag; - Indien van toepassing rapport van de selectie en passing; - Leveringstermijn.
30.	Voor een voorziening die geheel of gedeeltelijk voor een gebruiker op maat wordt gemaakt dient op verzoek tevens een offerte voor de betreffende voorziening met de koopprijs en een prijs voor all-in onderhoud aangeboden te worden.
31.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor per keer te bepalen of de voorziening als bedoeld in de vorige eis door Opdrachtgever wordt afgenomen in huur of in koop.
32.	Indien Opdrachtgever de offerte goedkeurt ontvangt Opdrachtnemer de (digitaal) ondertekende offerte als orderbevestiging retour.
33.	Indien Opdrachtgever de offerte niet accepteert, stelt Opdrachtgever de Opdrachtnemer op de hoogte, waarop Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen Opdrachtgever een herziene offerte overlegt. Gebruiker wordt door Opdrachtnemer geïnformeerd over langere afhandelingsduur.
	Selectie en passing
34.	Opdrachtnemer verzorgt de selectie en passing voor alle voorzieningen.
35.	Opdrachtgever mag te allen tijde aanwezig zijn bij de selectie en passing.
36.	Opdrachtnemer maakt binnen twee werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht een afspraak met de gebruiker voor de selectie en passing.
37.	Opdrachtnemer is bereid en in staat tijdens een selectie en passing door middel van eigen onderzoek en waarneming vast te stellen of hetgeen in de leveringsopdracht staat, overeenkomt met zijn eigen bevindingen en waarnemingen.
38.	Opdrachtnemer is bereid en in staat op basis van de leveringsopdracht en zijn eigen waarnemingen en bevindingen het juiste type voorziening te selecteren en te passen, inclusief alle noodzakelijke modulaire en/of individuele aanpassingen.
39.	In het rapport van selectie en passing voor voorzieningen in categorie 7 zijn alle relevante gegevens van de selectie en passing opgenomen. Het rapport vermeldt in ieder geval: - De onderbouwing van de geselecteerde voorziening.
	Beheersing voorziening
40.	Opdrachtnemer toetst, als onderdeel van de selectie en passing, de beheersing van de voorziening.
41.	Opdrachtnemer geeft instructie en (extra) rijvaardigheidslessen. Bij middelen als een scooter of elektrische rolstoel maakt een proefrijles onderdeel uit van de passing en selectie. Standaard is vervolgens sprake van één aflever-/gewinningsles per hulpmiddel indien van toepassing.
42.	Als gebleken is dat cliënt het middel niet veilig en adequaat kan gebruiken, worden zo nodig twee extra gratis winningslessen gegeven. Als ook die lessen niet volstaan, kan het middel niet geleverd worden. Er moet met Opdrachtgever overlegd worden over vervolgactie.
43.	Rijvaardigheidslessen worden gegeven in de woonomgeving van de gebruiker.
	Bij aflevering

44.	Opdrachtnemer levert in overeenstemming met de gebruiker de voorziening af op het adres van de gebruiker, tenzij anders is afgesproken.
45.	De definitieve levering voor een scootmobiel is afhankelijk van de rijvaardigheid van de gebruiker en de beschikbaarheid van een adequate stallingsmogelijkheid.
46.	Bij aflevering en ter acceptatie laat Opdrachtnemer de gebruiker de pakbon en de bruikleenovereenkomst of overeenkomst tot eigendomsoverdracht in tweevoud ondertekenen.
47.	Opdrachtnemer geeft één exemplaar van de bruikleenovereenkomst of overeenkomst tot eigendomsoverdracht aan de gebruiker.
48.	De door de gebruiker ondertekende bruikleenovereenkomst of overeenkomst tot eigendomsoverdracht wordt samen met de getekende pakbon gearhiveerd bij de Opdrachtnemer en is te allen tijde opvraagbaar door Opdrachtgever.
49.	Opdrachtnemer geeft instructie over de werking van de voorziening en geeft uitleg over hoe op een goede manier veilig en langdurig gebruik kan worden gemaakt van de voorziening.
50.	Opdrachtnemer verstrekt de gebruiker bij aflevering een Nederlandstalige gebruikshandleiding als onderdeel van de afleverdocumentatie.
51.	Deze afleverdocumentatie bevat in ieder geval: - Een heldere, duidelijke uitleg over de geleverde voorziening; - Uitleg en instructie van gebruik en verzorging van de voorziening; - Informatie over telefonische bereikbaarheid van Opdrachtnemer; - Informatie over de servicenormen; - Uitleg over de klachten- en privacyprocedure van Opdrachtnemer.
52.	Indien blijkt dat de voorziening niet voldoet aan de functionele eisen zorgt Opdrachtnemer dat dit zo spoedig mogelijk voor zijn rekening en risico wordt opgelost.
	All-in onderhoud
53.	Opdrachtnemer voert het all-in onderhoud uit aan de door hem verstrekte voorziening met uitzondering van voorzieningen met een nettoprijs tot € 600,- excl. btw.
54.	Opdrachtnemer voert het all-in onderhoud zoveel mogelijk uit bij de gebruiker thuis.
55.	Opdrachtnemer houdt per voorziening in het klantportaal de geschiedenis bij van onderhoud en reparaties.
56.	In het klantportaal wordt vastgelegd: - Merk en type van de voorziening; - Actuele configuratie van de voorziening; - Datum en tijdstip preventief onderhoud en storingsmelding; - Datum en aard van reparatie en vervangen onderdelen; - Toetsing functionaliteit; - Bij de scootmobiel indien beschikbaar de kilometerstand of rij-uren. Het klantportaal is op verzoek vrij toegankelijk voor de klant.
57.	Opdrachtnemer laat de gebruiker of namens de gebruiker het bewijs van uitvoeren van preventief en/of correctief onderhoud ondertekenen en archiveert deze.
58.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het actueel houden van het klantportaal.
59.	Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever, direct na constatering bij het uitvoeren van onderhoud, het niet adequaat zijn van de voorziening, dan wel het niet gebruiken, dan wel het oneigenlijke gebruik van de voorziening.
60.	Opdrachtnemer heeft een signalerings- en meldingsplicht richting Opdrachtgever bij het gebruik van hulpmiddelen. Opdrachtnemer meldt expliciet aan Opdrachtgever zijn vermoeden dat een hulpmiddel niet of nauwelijks wordt gebruikt.
61.	Opdrachtnemer heeft een servicetelefoon voor de storingsmeldingen en een storingsdienst voor de uitvoering van correctief onderhoud gedurende 24 uur per dag en 7 dagen per week.
62.	Opdrachtnemer heeft voor de storingsmeldingen één bemenst rechtstreeks beschikbaar gratis servicenummer.

63.	Responsetijd bij storingsmelding: 1. Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen. Binnen 5 werkdagen na melding is de storing verholpen of in geval van weekend / feestdagen op de eerst volgende werkdag. 2. Storingen die verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken. Binnen 24 uur na melding is aan te vangen met de reparatie. 3. Bij de gebruiker die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en/of bij de Gebruiker die onderweg is gestrand is. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 uur na melding met de reparatie aan te vangen. 4. Bij geplande reparaties of onderhoud wordt gewerkt met bloktijden van maximaal 4 uur (Bijvoorbeeld uw reparatie vindt plaats tussen 8.00 en 12.00 uur). Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn gerepareerd kan worden, dan verstrekt de leverancier de cliënt (indien noodzakelijk) een vervangend hulpmiddel, dat qua functionaliteit gelijkwaardig is.
	Inname
64.	Inname van de voorziening geschiedt in opdracht van Opdrachtgever of op verzoek van de gebruiker. Wanneer Opdrachtnemer op verzoek van de gebruiker een voorziening inneemt dan stuurt de Opdrachtnemer hierover direct een bericht naar Opdrachtgever. De inname is binnen 5 werkdagen.
65.	Opdrachtnemer ontvangt een bericht van Opdrachtgever met informatie over gebruikers die zijn overleden dan wel zijn verhuisd buiten de desbetreffende deelnemende gemeente. Dit bericht geldt als beëindiging van de bruikleenovereenkomst met de gebruiker en is tevens opdracht tot inname en geldt voor alle aan de gebruiker verstrekte voorzieningen. Op het bericht wordt waar mogelijk een contactpersoon genoemd, waar Opdrachtnemer voor eventuele vragen terecht kan.
66.	Indien een gebruiker verhuist naar een plaats buiten de regio Midden-Brabant of naar een Wlz-instelling, is het uitgangspunt dat de gebruiker zijn voorziening kan meenemen naar de nieuwe gemeente of instelling. Indien een gebruiker verhuist van of naar regio Hart van Brabant is het convenant “Meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing” van toepassing.
	Innovatie
67.	Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een proactieve houding als het gaat om innovatie. Opdrachtnemer kan bij de uitwerking van de verschillende gunningscriteria aangeven waar hij daartoe mogelijkheden ziet.
68.	Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de Overeenkomst, op verzoek van een deelnemende gemeente, mee aan de voorbereiding en mogelijke uitvoering van deelmobiliteit en gedeeld gebruik van Wmo-hulpmiddelen. Opdrachtnemer handelt daarbij overeenkomstig de visie, aanpak en toezeggingen die hij in zijn inschrijving bij GC3 Plan Duurzaamheid, circulariteit en maatschappelijke impact heeft beschreven. Opdrachtnemer stelt de benodigde kennis en informatie beschikbaar en werkt mee aan het maken van afspraken over onder meer de inrichting, hulpmiddelen, locaties, beheer, onderhoud, uitgifte, reservering, monitoring en evaluatie. De concrete invulling en eventuele uitvoering worden vooraf schriftelijk tussen de betreffende gemeente en Opdrachtnemer overeengekomen. Niet alle deelnemende gemeenten zullen hiervan gebruikmaken. Aan deze eis kunnen door Opdrachtnemer geen minimale afname, omzet of exclusiviteit worden ontleend. De inschrijving van Opdrachtnemer laat de noodzaak van nadere afspraken over de concrete uitvoering en eventuele vergoeding onverlet.
	Personeel
69.	De medewerkers die Opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en die rechtstreekse contacten met de gebruikers hebben, hebben geen waardeoordeel over de voorziening en doen geen toezeggingen aan de gebruiker. Zij adviseren en ondersteunen de gebruiker onpartijdig. Alle medewerkers die bij de gebruiker thuiskomen voor advies of onderhoud dragen bedrijfskleding, kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens Opdrachtnemer. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat te woord te staan en te helpen. De in te zetten medewerker(s) beschikken over een adequate opleiding, ook ten aanzien van de kindervoorzieningen en zijn in staat de gebruiker in goed Nederlands (B1 niveau) te woord te staan.

	Privacy- en klachtenregeling
70.	Opdrachtnemer waarborgt de bescherming van de privacy van gebruikers conform de AVG. Opdrachtnemer heeft daartoe een privacyreglement, dat ook ter kennis wordt gebracht aan de gebruikers. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht het volledige privacyreglement bij Opdrachtnemer op te vragen.
71.	Opdrachtnemer garandeert dat de gegevens van gebruikers en de door Opdrachtgever aangeleverde gegevens over gebruikers niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de overeenkomst.
72.	Opdrachtnemer handelt op goede wijze klachten van gebruikers af. Opdrachtnemer heeft daartoe een klachtenreglement, dat ook ter kennis wordt gebracht aan de gebruikers. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht het volledige klachtenreglement bij Opdrachtnemer op te vragen.
73.	Opdrachtnemer registreert en rapporteert alle klachten, zowel mondelinge als schriftelijke klachten en de wijze waarop de afhandeling van iedere individuele klacht heeft plaatsgevonden.
74.	Opdrachtnemer rapporteert in de maandelijkse rapportage, de klachten en de wijze van afhandeling van de individuele klachten.
	Klanttevredenheidsonderzoek
75.	Bij elk (digitaal, telefonisch of fysiek) klantcontact kan de Opdrachtnemer de klant verzoeken deel te nemen aan digitaal klantonderzoek.
76.	In overleg met de gegunde Opdrachtnemers zullen de definitieve thema's en enquêtevragen vastgesteld worden.
77.	De Opdrachtnemer geeft toestemming aan het onderzoeksbureau om realtime, na het uitvoeren en analyseren van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, op geaggregeerd niveau te rapporteren aan Opdrachtgever. Hierbij is de privacy van de klant gewaarborgd (anoniem). De Opdrachtnemer geeft toestemming aan de gemeenten om deze resultaten realtime en op geaggregeerd niveau te publiceren.
78.	Opdrachtgever voert regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uit in het kader van de Wmo. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij hieraan zijn medewerking geeft. Medewerking kan bestaan uit het leveren van de benodigde gegevens zodat een uitgebreid en representatief onderzoek kan worden uitgevoerd. Per onderzoek wordt vastgesteld welke gegevens nodig zijn.

	Servicegraad
79.	De servicegraad bedraagt ten minste: - 95 % van alle leveringen vindt plaats conform de leveringstermijn in de offerte; - 95% van alle storingsmeldingen met een responstijd van 4 uur heeft een storingsmedewerker binnen 4 uur ter plaatse; - Minimaal 95% van alle storingsmeldingen met een responstijd van 1 uur heeft een storingsmedewerker binnen 1 uur ter plaatse. Deze gegevens zijn onderdeel van het stoplichtenmodel dat nader uitgewerkt wordt in het Werkafsprakenboek.
80.	Indien gedurende langere periode (3 achtereenvolgende maanden) één of meerdere servicegraden onder het geëiste niveau liggen, kan Opdrachtgever een formele waarschuwing geven (gele kaart). In aansluiting op de formele waarschuwing stelt de Opdrachtnemer binnen 15 werkdagen een actie/verbeterplan op met als doel om uiterlijk binnen 3 maanden weer aan de gestelde eisen te voldoen. Opdrachtnemer legt dit plan voor aan Opdrachtgever.
81.	Indien 3 maanden na de formele waarschuwing de servicegraden nog niet binnen het geëiste niveau liggen, heeft Opdrachtgever het recht om geen nieuwe opdrachten meer uit te zetten bij de Opdrachtnemer (rode kaart).
82.	Indien zes (6) maanden na de formele waarschuwing de servicegraden nog niet aan het geëiste niveau voldoen, heeft Opdrachtgever het recht de betreffende Raamovereenkomst te ontbinden en de dienstverlening aan de betrokken gebruikers onder te brengen bij één of meer andere voor deze gemeente gecontracteerde Opdrachtnemers. Bij deze herverdeling wordt de gebruiker in de gelegenheid gesteld een voorkeur uit te spreken voor een andere gecontracteerde Opdrachtnemer. Indien de gebruiker geen voorkeur aangeeft, worden de betreffende gebruikers zo gelijk mogelijk verdeeld over de overige gecontracteerde Opdrachtnemers. Deze verdeling vindt plaats op alfabetische volgorde van achternaam, door gebruikers beurtelings toe te wijzen aan de betreffende Opdrachtnemers, in volgorde van het laagste aan hen gegunde perceelnummer. Indien slechts één andere Opdrachtnemer beschikbaar is, worden de gebruikers aan deze Opdrachtnemer toegewezen. Herverdeling vindt uitsluitend plaats binnen de reikwijdte, looptijd en toepasselijke maximale waarden van de ontvangende Raamovereenkomsten. Iedere nieuwe Nadere Opdracht wordt aan één ontvangende Raamovereenkomst toegerekend. Indien een Opdrachtnemer meerdere percelen uitvoert, wordt de opdracht toegerekend aan het laagst genummerde perceel waarbinnen deze opdracht rechtmatig kan worden verstrekt. De vertrekkende Opdrachtnemer verleent medewerking aan een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening, de noodzakelijke gebruikersgegevens en de betrokken voorzieningen. Hierbij gelden de privacyafspraken en de overname- en afkoopregeling uit het Programma van Eisen. Partijen stemmen de overdracht af met het oog op de continuïteit van de ondersteuning aan de gebruiker.
	(Management)informatie en rapportage
83.	Opdrachtnemer stelt maandelijks binnen 10 werkdagen na afloop de managementrapportage over de uitvoering van de overeenkomst digitaal beschikbaar in een Excel bestand. Dit bestand is door Opdrachtgever geautoriseerd te downloaden voor verdere verwerking.
84.	Opdrachtgever heeft het recht indien daar aanleiding toe bestaat de frequentie van de rapportages te wijzigen.

85.	De managementrapportage bevat ten minste: - Per categorie: - o Aantal uitstaande voorzieningen; - o Aantal servicegraad levering wel/niet gehaald. - Aantal Voorzieningen in onderhoud: - o Aantal uitgevoerd preventief onderhoud; - o Aantal uitgevoerd correctief onderhoud. - Aantal ingenomen voorzieningen (met reden); - Aantal vervangingen binnen een categorie; - Aantal uitgevoerde rijlessen: - o Aantal keren doorverwezen naar extern. - Aantal en % hergebruik; - Aantal klachten en wijze van afhandelen; - Aantallen en percentages servicegraden (eis 78).
86.	De maandelijkse rapportages bevatten ook gecumuleerde informatie over de voorafgaande maanden in het betreffende kalenderjaar.
87.	Opdrachtnemer is bereid en in staat op verzoek van Opdrachtgever informatie op gebruikersniveau te verstrekken, te weten minimaal: - NAW-gegevens en uniek nummer per gebruiker; - Aantal en soort en leeftijd uitstaande voorzieningen per gebruiker; - Data van levering en inname; - Informatie (datum en onderhoudsactie) over preventief en correctief onderhoud;
88.	Partijen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst in onderling overleg de informatie van het format wijzigen.
	Periodiek overleg
89.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever overleggen periodiek (zo vaak als nodig is naar de mening van Opdrachtgever) over de uitvoering en voortgang van de overeenkomst (operationeel en tactisch). Hierbij zijn ook pilots en nieuwe innovaties onderdeel van de bespreking.
90.	Tijdens het periodiek contractoverleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: - Managementrapportages; - Rapportage en afhandeling van klachten; - De wijze waarop de overeenkomst wordt uitgevoerd, alsmede de kwaliteit van geleverde voorzieningen en dienstverlening; - De uitslag van het klanttevredenheidsonderzoek.
91.	Opdrachtnemer stelt per overleg het verslag op en stelt dit binnen 5 werkdagen aan Opdrachtgever beschikbaar, e.e.a. tenzij Opdrachtgever aangeeft het verslag te zullen opstellen. Partijen stellen het verslag in het volgende overleg vast.
	Administratieve afhandeling
92.	Inschrijvers dienen gebruik te maken van het iWMO berichtenverkeer, conform de i-standaarden.
	Werkafspraken
93.	Na gunning worden in aanvulling op de overeenkomst door partijen verder specifieke werkafspraken gemaakt die worden vastgelegd in het protocol werkafspraken.
94.	Indien noodzakelijk kunnen werkafspraken gedurende de looptijd van de overeenkomst in onderling overleg worden aangevuld, bijgesteld of gewijzigd.
	Garantie t.a.v. dienstverlening
95.	Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren diensten gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde, goede kwaliteit zijn en blijven en dat diensten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
	Maatschappelijk verantwoord investeren
96.	Opdrachtnemer verklaart dat alle geleverde materialen, producten en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord.

97.	Het gewicht en de omvang van de te leveren colli voldoen aan de waarden die zijn vastgesteld in de ARBO-wet- en regelgeving, inzake maximale gewichten en afmetingen van handmatig te vertillen verpakkingen. Indien in incidentele gevallen dit niet mogelijk is dient de Opdrachtnemer gepaste maatregelen te treffen om de aflevering te voltooien.
98.	De door Opdrachtnemer te gebruiken verpakkingen zijn zo veel mogelijk recyclebaar.
99.	Opdrachtnemer neemt na aflevering of onderhoud alle verpakkingsmaterialen retour en zorgt voor duurzame verwerking.
100.	De in te zetten voorzieningen zijn zoveel mogelijk zodanig geconstrueerd dat het mogelijk is het artikel in onderdelen te scheiden (modulariteit/circulariteit).
101.	De in te zetten voorzieningen, componenten en materialen worden zo veel mogelijk hergebruikt via producthergebruik en/of via materiaalhergebruik.
102.	Opdrachtnemer is bereid en in staat Opdrachtgever en de gebruiker voor te lichten over de wijze waarop duurzaam met de voorzieningen kan worden omgegaan.
Commerciële minimeisen	
Prijzen en tarieven	
103.	Alle prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in Euro's, indien nodig zoveel mogelijk gespecificeerd, excl. btw. Tevens wordt per onderdeel het geldende btw tarief aangegeven.
104.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal voorzieningen. Aan de in deze offerteaanvraag genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
105.	Opdrachtgever betaalt voor de voorziening in huur een huurbedrag per maand.
106.	De aflooptermijn van een geleverde voorziening (nieuw of hergebruikt) eindigt in ieder geval uiterlijk zeven jaar na beëindiging van de overeenkomst met de Opdrachtnemer of op een eerder moment in de aflooptermijn als de voorziening om welke reden dan ook wordt ingenomen, vervangen of afgekeurd, dan wel als Opdrachtgever besluit dat de voorziening moet worden vervangen omdat na de economische levensduur grote na-aanpassingen en/of reparaties moeten worden uitgevoerd.
107.	De verplichting voor Opdrachtgever om voor een voorziening huur- of koopbedragen te betalen ontstaat pas na aflevering van de betreffende voorziening aan de gebruiker.
108.	Opdrachtgever heeft alleen een verplichting tot betalen van een huurbedrag zolang de voorziening uitstaat bij de gebruiker.
109.	Bij huur worden alleen hele maanden in rekening gebracht. Start huur: De huur start de 1 ^e van de maand volgend op de datum van definitieve aflevering van de voorziening. Beëindiging huur: De huur eindigt op de laatste dag van de maand die volgt op de datum van verzending van de opdracht tot beëindiging/inname.

110.	De overeengekomen huurtarieven kunnen maximaal eenmaal per kalenderjaar worden geïndexeerd, uitsluitend per 1 januari en voor het eerst per 1 januari 2028. Dit geldt zowel voor de vaste all-in huurtarieven uit de bijlage ‘Categorieën en prijzen’ als voor de huurtarieven van maatwerkvoorzieningen die op basis van een goedgekeurde offerte zijn overeengekomen. De indexering vindt plaats op basis van het door het CBS gepubliceerde consumentenprijsindexcijfer ‘CPI Alle huishoudens’. Het aangepaste huurtarief wordt berekend door het geldende huurtarief te vermenigvuldigen met het indexcijfer van augustus voorafgaand aan de indexeringsdatum, gedeeld door het indexcijfer van augustus van het daaraan voorafgaande jaar. De uitkomst wordt afgerond op twee decimalen. De berekening wordt zowel bij een stijging als bij een daling van het indexcijfer toegepast. Opdrachtnemer dient het indexeringsvoorstel uiterlijk twee maanden vóór de indexeringsdatum schriftelijk bij Opdrachtgever in, voorzien van de gebruikte indexcijfers, de berekening en een volledig overzicht van de aangepaste huurtarieven. De aangepaste huurtarieven mogen uitsluitend na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever worden toegepast. Indexering met terugwerkende kracht is niet toegestaan. De indexering geldt eveneens voor huurtarieven van voorzieningen die gedurende de aflooptermijn na beëindiging van de Raamovereenkomst blijven uitstaan, met inachtneming van de bepalingen over afgeschreven voorzieningen en het vervallen van kapitaallasten. De indexeringsregeling geldt niet voor kooprijzen en afzonderlijk geoffreerde eenmalige prestaties. Daarvoor geldt de vooraf door Opdrachtgever goedgekeurde offerteprijs. Kosten die onderdeel zijn van het all-in huurtarief worden niet afzonderlijk geïndexeerd of in rekening gebracht.
111.	Opdrachtnemer stemt in met de all-in (specificatie all-in cf. eis 16) huurtarieven per 1-6-2027 die zijn opgenomen in bijlage 7 - Categorieoverzicht en tarievenblad.
	Facturatie en betaling
112.	Opdrachtnemer factureert achteraf per maand.
113.	Opdrachtnemer vermeldt op de verzamelfactuur minimaal: - Inkoopordernummer; - Periode; - Factuurdatum; - Factuurbedrag; - Btw bedrag; - Btw-nummer; - AGB-nummer; - Bankrekeningnummer.

114.	De specificatie bevat op gebruikersniveau per voorziening: - Periode factuur; - Factuurnummer; - Regelnummer; - Overeenkomstnummer; - Voorletters gebruiker; - Naam gebruiker; - Adres gebruiker; - Postcode gebruiker; - Woonplaats gebruiker; - Geboortedatum; - Referentienummer Opdrachtnemer; - Serienummer; - Omschrijving; - Categorie; - Periode van; - Periode t/m; - Maandbedrag excl. btw; - Maandbedrag incl. btw; - Totaalbedrag excl. btw - Btw soort; - Totaalbedrag incl. btw; - Soort overeenkomst; - Status overeenkomst; - Reden inname.
115.	Opdrachtnemer overlegt tijdens de implementatie van de overeenkomst het specificatie format ter goedkeuring aan Opdrachtgever.
116.	Partijen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst inhoud van de specificatie wijzigen.
117.	Opdrachtnemer stuurt de factuur via het iWmo berichtenverkeer.
118.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen van het onbetwiste deel van de factuur, na ontvangst van een geldige/juiste factuur die voldoet aan de gestelde eisen.
119.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd door Opdrachtnemer verzonden facturen en geleverde overige gegevens door een Registeraccountant op juistheid te laten controleren.
120.	Opdrachtgever heeft het recht om van Opdrachtnemer een controleverklaring van de accountant van de Opdrachtnemer te vragen die de juistheid van de gefactureerde prestaties bevestigt. Daarbij heeft de gemeentelijke accountantsdienst het recht van review op de werkzaamheden van de accountant van de Opdrachtnemer.
121.	De kosten voor het accountantsonderzoek komen ten laste van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur of de gegevens onjuistheden bevatten buiten de marge van een goedkeurende accountantsverklaring.
122.	Opdrachtnemer verleent de betrokken accountant inzage in de boeken en bescheiden en verstrekt alle gegevens die nodig zijn om de controle uit te voeren.
123.	Overschrijding van de betalingstermijn door Opdrachtgever, of niet betaling door Opdrachtgever van facturen op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid of ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestatie geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten of te beëindigen.
124.	Opdrachtgever heeft het recht betalingen op te schorten indien Opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit de overeenkomst.
125.	Opdrachtgever werkt via het berichtenverkeer volgens de i-Standaarden (iWmo).
Juridische minimeisen	
126.	Opdrachtnemer is bereid een overeenkomst af te sluiten met een looptijd van 4 jaar, met optie tot twee keer twee jaar verlengen.

127.	Na afloop van de vaste looptijd van de overeenkomst bestaat een eenzijdige optie voor Opdrachtgever tot verlenging van de overeenkomst voor een periode van maximaal tweemaal twee jaar onder dezelfde voorwaarden en condities. Opdrachtgever zal afzien van verlenging dan wel de voorwaarden en condities bij verlenging in overeenstemming met Opdrachtnemer aanpassen indien Opdrachtnemer aan kan tonen dat door wijzigingen in landelijke wet- en regelgeving omstandigheden zodanig zijn veranderd dat verlenging onder dezelfde voorwaarden en condities economisch niet van Opdrachtnemer gevergd kan worden.
128.	Opdrachtnemer is op de ingangsdatum van de overeenkomst volledig operationeel.
129.	Opdrachtnemer voert opdrachten die onder de overeenkomst aanvangen in principe volledig uit ook als daarmee de einddatum van de overeenkomst wordt overschreden. De voorwaarden en condities van de overeenkomst blijven volledig van toepassing op deze opdrachten.
130.	Alle leveringen en dienstverlening voortvloeiend uit deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst worden uitgevoerd volgens de kaders die zijn opgenomen in de Wmo en de geldende gemeentelijke Verordening maatschappelijke ondersteuning. Indien er aanpassingen zijn in deze regelgeving treden partijen in overleg over de gevolgen hiervan voor de overeenkomst. Opdrachtgever kan als gevolg van aanpassingen in deze regelgeving besluiten de overeenkomst te ontbinden.
131.	De algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de Inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Enige verwijzing naar eigen algemene voorwaarden maakt de Inschrijving ongeldig. Door in te schrijven verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de inhoud van bijlage 6 - Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen en Diensten Gemeente Tilburg.
132.	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst nadere afspraken worden gemaakt of afspraken of categorieën worden gewijzigd, gelden deze afspraken pas nadat deze op schrift zijn gesteld en door beide partijen ondertekend.
133.	Op de aanbesteding en de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Onverhoopte geschillen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Tilburg.
134.	Opdrachtnemer stemt er mee in dat Opdrachtgever de huur kan beëindigen bij vervanging van de voorziening in de aflooptermijn na beëindiging van de (raam)overeenkomst met de Opdrachtnemer (Opdrachtnemer).
135.	Opdrachtnemer stemt er mee in dat de aflooptermijn van geleverde voorziening in ieder geval eindigt zeven jaar na beëindiging van de (raam)overeenkomst met de Opdrachtnemer.
136.	In het kader van de Wmo is Opdrachtnemer verplicht om calamiteiten en geweldsincidenten binnen 3 werkdagen te melden bij de GGD. U bent bekend met deze afspraak en bent in het bezit van de referentiekaart.
137.	U bent als Opdrachtnemer in het kader van de Wmo verplicht om, indien nodig, gebruik te maken van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. U bent op de hoogte van de te nemen stappen.

Vaste vervangingswaarde voor nieuw aangeschafte voorzieningen	
138.	Opdrachtnemer stemt er mee in dat Opdrachtgever of overige belanghebbenden tussentijds of aan het eind van de aflooptermijn het recht hebben om de voorziening over te nemen tegen een afkoopwaarde volgens onderstaande werkwijze. De waarde waarvoor de nieuwe Opdrachtnemer het hulpmiddel dient over te nemen, wordt bepaald op basis van de historische Bruto Catalogus Prijs (BCP) per hulpmiddel (= oorspronkelijke bruto catalogusprijs in het bouwjaar van het hulpmiddel) verminderd met een 20% korting, met lineaire afschrijving in 7 jaar (voor alle kindervoorzieningen en voor alle bad-, douche-, toilet- en transfervoorzieningen geldt 5 jaar) naar een vaste restwaarde van € 100,- exclusief BTW. Door opdrachtgevers gekocht maatwerk vormt geen onderdeel van de waarde. De afschrijvingsperiode gaat in op datum bouwjaar/maand van het hulpmiddel. Na respectievelijk 5 of 7 jaar heeft het hulpmiddel een vaste restwaarde van € 100,- exclusief BTW.
139.	Opdrachtnemer stemt er mee in dat de aflooptermijn en afkoopformule ook geldt voor opnieuw in het verkeer gebrachte voorzieningen (hergebruik). Voorzieningen ouder dan 60 maanden (voorzieningen voor kinderen) respectievelijk 84 maanden (overige voorzieningen) vertegenwoordigen geen waarde en dragen daarmee geen kapitaallasten.
Indicatie overnamewaarde	
140.	Opdrachtnemer neemt kennis van het indicatieve overnamebedrag per 1-6-2027 per perceel dat is opgenomen in Bijlage 11 Overzicht overnamewaarden huidige cliëntenbestand. De definitieve bedragen zullen na gunning en vaststelling van de klantverdeling worden berekend op basis van het contractueel overeengekomen rekenmodel, zoals genoemd onder eis 3 in het PvE. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht zelf te kunnen voorzien in de financiering hiervan.

ICT/Privacy	
Eisen	
	Informatiebeveiliging en Privacy - Toegang
141.	Accounts dienen persoonlijk te zijn, derhalve is het gebruik van generieke accounts niet toegestaan. Persoonlijke accounts mogen niet overgedragen worden. Deze eis is relevant indien (management)informatie wordt aangeboden via een portaal.
142.	Indien gebruik wordt gemaakt van een inlogportaal van Opdrachtgever, dient dit portaal te worden gebruikt voor identificatie en authenticatie. Dit omvat onder meer het gebruik van user principal name (UPN), wachtwoord en multifactor-authenticatie (MFA). Single Sign On dient, indien van toepassing, te worden ingericht via Microsoft Entra ID. Deze eis is relevant indien (management)informatie wordt aangeboden via een portaal.
143.	Inschrijver heeft maatregelen getroffen ten behoeve van het voorkomen van misbruik van informatie door personeel en (onder)aannemers en het ten onrechte verstrekken van informatie aan onbevoegden. Deze maatregelen kunnen zowel technisch, op personele vlak, maar ook procesmatig zijn.
144.	De aangeboden oplossing dient ondergebracht te zijn binnen de EER (Europese Economische Ruimte).
145.	De aangeboden oplossing dient logisch gescheiden te zijn van andere partijen.
	Informatiebeveiliging en Privacy - Integraties en Uitwisseling
147.	De data vertrouwelijkheid van Opdrachtgever onderscheidt 4 niveaus: publieke, interne, vertrouwelijke en geheime data. Databeveiliging in rust: Voor vertrouwelijke informatie is encryptie van data in rust sterk aanbevolen. Voor geheime data is encryptie van data in ruste verplicht. Databeveiliging in transit: Inschrijver heeft aantoonbaar maatregelen ingevoerd om de kans dat informatie kan worden onderschept tijdens transport/overdracht door onbevoegden te minimaliseren.
148.	Inschrijver dient te beschikken over inzichtelijke datastromen. U beschrijft de verschillende datastromen van het systeem met externe koppelvlakken. Dit gebeurt in overleg met gemeente Tilburg volgens een vooraf gedefinieerd model Datastromen.
	Informatiebeveiliging en Privacy - Algemeen
150.	In het ontwerp van de oplossing is rekening gehouden met 'privacy by design' en 'privacy by default'. Bij het ontwerp van de oplossing is rekening gehouden met privacy, en de oplossing is standaard privacy-vriendelijk

	ingesteld. Dit omvat onder andere de verplichting dat niet méér persoonsgegevens worden verzameld dan noodzakelijk, de toegang hiertoe beperkt is en de bewaartermijnen op informatieobjectniveau automatisch zijn ingesteld.
151.	De door de opdrachtnemer als verwerker van de gemeente Tilburg ontvangen persoonsgegevens mogen niet voor eigen doeleinden (zoals verbetering van de oplossing of productontwikkeling) worden gebruikt.
152.	Inschrijver volgt en voldoet aan de actuele beveiligingsrichtlijnen van de IBD en de NCSC. Meer informatie over de gestelde eisen is te vinden op onderstaande hyperlinks. https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/ https://www.ncsc.nl/
153.	Inschrijver volgt en blijft voldoen aan de actuele beveiligingsrichtlijnen van de IBD en de NCSC. Meer informatie is te vinden op onderstaande hyperlinks. Dit is een generieke eis, de daadwerkelijke toetsing vindt in de praktijk o.a. plaats door toetsing van de aangegeven url's op internet.nl etc. https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/ https://www.ncsc.nl/
154.	Inschrijver volgt en voldoet aan relevante en actuele beveiligingsrichtlijnen die in NL en de EU van toepassing zijn, zoals bijvoorbeeld maar niet gelimiteerd tot: * NL - Cyber Beveiligings Wet (NIS2-richtlijn) * EU - The Cyber Resilience Act
155.	Er zijn maatregelen getroffen om de dreiging van een hack/inbreuk en van kwaadaardige software te mitigeren. • AntiVirus software • Firewall met IDS/IPS • DLP • SIEM SOC – actieve monitoring & opvolging
156.	Hardening van systeem en proces is ingericht en toegepast. Aantoonbaar door: * Inrichten volgens hardenings baselines (CIS) * Uitschakelen van services die niet nodig zijn * Uitschakelen van poorten die niet nodig zijn * Uitschakelen van datanetwerk services die niet nodig zijn * Uitschakelen van default access points die niet nodig zijn * Uitschakelen van default accounts die niet nodig zijn
157.	Inschrijver draagt zorg dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de dienst en/of product gedurende de gehele levenscyclus adequaat wordt onderhouden en beheerd. Verdere specificatie vindt plaats in SLA.
158.	Inschrijver hanteert een actief patchmanagementbeleid waarbij kritische/hoog risico kwetsbaarheden binnen een kalenderweek (deze termijn is in de lijn met de IBD/NCSC richtlijn) worden opgelost. In de tussentijd worden op basis van een expliciete risicoafweging tijdelijke mitigerende maatregelen getroffen.
159.	Inschrijver is verplicht om 'hoog risico beveiligingsincidenten' (hoge kans en hoge impact, zoals ransomware aanvallen) binnen een dag te melden aan de gemeente Tilburg en maximaal binnen 1 kalenderweek op te lossen. Dit geldt ook voor afwijkend systeemgedrag met hoog risico's.
160.	Inschrijver heeft een informatiebeveiligingsrisico analyse uitgevoerd met opvolging van te nemen maatregelen uit deze analyse. Dit kan een algemene risico analyse (bijvoorbeeld mapgood) zijn en/of een technische risico analyse in de vorm van een pentest.
161.	Uitzonderingen op de eisen van informatiebeveiliging dienen door Inschrijver vooraf besproken en goedgekeurd te worden door Opdrachtgever. Deze uitzonderingen worden vastgelegd, voorzien van motivatie en risicoanalyse. Opdrachtgever stemt dit af met onder andere aanvrager, leverancier, iso/ciso en de business proceseigenaar.
162.	Archief en Informatiebeheer
163.	Opdrachtgever blijft eigenaar van de gegevens die verwerkt worden in het kader van de uitvoering van de gemeentelijke ta(a)k(en) in de oplossing. Dat betekent dat deze gegevens te allen tijde uit het systeem geëxporteerd moeten kunnen worden en daarna uit het systeem verwijderd.
164.	Het moet mogelijk zijn een (vernietigings)lijst te kunnen opstellen met interne en externe (rapportage) tooling in een gangbaar bestandsformaat van alle documenten en/of velden die in aanmerking komen voor vernietiging (zie 7.4 lijst voorkeursformaten geactualiseerd Nationaal archief).

165.	Het systeem ondersteunt de criteria van de huidige Gemeentelijke Selectielijst ten aanzien van de bewaartermijnen op processen die in de applicatie worden verwerkt.
166.	ICT/ Privacy Wensen
167.	Certificering/verklaring
168.	Inschrijver beschikt over de volgende certificeringen: - ISO 27001 verklaring informatiebeveiliging van de leverancier - ISO 27001 verklaring informatiebeveiliging van het datacenter
169.	Informatiebeveiliging en Privacy - Integraties en Uitwisseling
170.	Het uitwisselen van informatie (bestanden) en toegang tot data-bronnen (via API's) dient aantoonbaar juist ingeregeld te zijn.
171.	Informatiebeveiliging en Privacy - Algemeen
172.	De Gemeente Tilburg heeft het recht om loggegevens op te vragen en in te zien. De afgenomen dienstverlening (en daarmee inherent Applicatie en/of Device) moet voldoen aan het log beleid van de Gemeente Tilburg.
173.	Archief en Informatiebeheer
174.	De aangeboden oplossing bezit de benodigde functionaliteiten om aan de Archiefwet te voldoen. Hier toe dient u - rekening te houden met unieke identificatiekenmerken met betrekking tot informatie en de hoeveelheid data en waarbij het zoeken in teksten geprofessionaliseerd is. - verslag uit te brengen van de acties die worden uitgevoerd op archiefstukken. - instellen en uitvoeren van de bewaartermijnen op informatieobjectniveau (document/resultaattype)
175.	Logging van beheeractiviteiten: de applicatie beschikt over een niet-muteerbare audit-trail waarin automatisch registratie en opslag van de volgende gegevens plaats vinden: 1) alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen, documenten, dossiers of andere objecten worden verricht, 2) de gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de handeling.
176.	Het systeem is conform het beleid van de gemeente Tilburg met betrekking tot de voorkeursformaten die het Nationaal Archief adviseert: Norm Voorkeursformaten Nationaal Archief. Zie daarvoor de website van het Nationaal Archief. https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/aanbevolen https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/nieuws/lijs-t-voorkeursformaten-geactualiseerd
177.	In de Service Level Agreement (SLA) moeten back-up en uitwijkvoorzieningen beschreven zijn wat past binnen het back-up beleid van Opdrachtgever. Er zijn aantoonbaar maatregelen getroffen om in het geval van een incident of calamiteit de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag(en) bedraagt.
178.	Het dient mogelijk te zijn om geautomatiseerd in bulk te vernietigen van informatieobjecten in het systeem.
179.	De aangeboden oplossing beschikt over de mogelijkheid om informatieobjecten (dossiers) van andere opdrachtgevers/zorgdragers onderscheidend van de informatieobjecten van de gemeente Tilburg vast te leggen.