

Bijlage Conformiteitenlijst

Met het indienen van een Inschrijving geven Inschrijvers aan dat hun Inschrijving volledig en onvoorwaardelijk voldoet aan alle hieronder en, in voorkomend geval, elders in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Een Inschrijving onder voorwaarden leidt tot uitsluiting van de aanbesteding. Een Inschrijver komt met een Inschrijving onder voorwaarden dus niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Nr.	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer garandeert dat hij over de middelen en capaciteiten beschikt om gedurende de looptijd van de Overeenkomst alle diensten minimaal zoals overeengekomen te verrichten. Indien er gedurende de looptijd van de Overeenkomst een daadwerkelijke of potentiële situatie ontstaat die de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer zou kunnen verhinderen, dient Opdrachtnemer de Kansspelautoriteit hierover onverwijld te informeren, inclusief de mogelijke impact van deze situatie en de mitigerende maatregelen die Opdrachtnemer neemt, met dien verstande dat dit onverlet laat dat Opdrachtnemer dient na te komen.
2.	Opdrachtnemer garandeert dat hij zowel ten tijde van de Inschrijving als op elk moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoende onafhankelijk is van Kansspelaanbieders. Onder 'voldoende onafhankelijk' wordt minimaal verstaan (cumulatief): a) Opdrachtnemer is zelf geen Kansspelaanbieder; b) Geen directe of indirecte participatie van kapitaal van Kansspelaanbieders in de organisatie van Opdrachtnemer. c) Maximaal 20% van de activiteiten die de organisatie van Opdrachtnemer uitoefent buiten de Opdracht aangaande de Hulplijn gebeurt direct of indirect in opdracht van Kansspelaanbieders. Indien Opdrachtnemer direct of indirect enige activiteiten in opdracht van Kansspelaanbieders uitoefent, dan heeft Opdrachtnemer de Hulplijn binnen zijn organisatie aantoonbaar op zodanige wijze georganiseerd, dat de relatie tussen Opdrachtnemer en Kansspelaanbieders niet van invloed kan zijn op of rondom de uitvoering van de Opdracht te nemen besluiten en niet op de uitvoering zelf (<i>Chinese wall</i>). d) Toezichthoudende functionarissen en bestuurders van Opdrachtnemer en personeel van Opdrachtnemer dat betrokken is bij de uitvoering van de Opdracht of dat invloed kan hebben op deze uitvoering mogen geen directe of indirecte, financiële, economische of andere persoonlijke belangen hebben die geacht kunnen worden hun onpartijdigheid of onafhankelijkheid ten opzichte van Kansspelaanbieders in het gedrang te brengen. Als niet aan bovenstaande criteria is voldaan zal de Kansspelautoriteit hoe dan ook oordelen dat geen sprake is van voldoende onafhankelijkheid. Als wel aan bovenstaande criteria is voldaan, kan de Kansspelautoriteit nog steeds tot dit oordeel komen indien andere feiten en omstandigheden hier aanleiding toe geven. In dat geval zal de Kansspelautoriteit in zijn oordeel het proportionaliteitsbeginsel betrekken en wordt Opdrachtnemer in staat gesteld zijn zienswijze te geven. Indien Opdrachtnemer een Samenwerkingsverband is, dan gelden de criteria voor elk afzonderlijk lid van het Samenwerkingsverband. Indien de organisatie van Opdrachtnemer onderdeel is van een holdingstructuur, dan gelden de bovenstaande criteria voor alle ondernemingen in die structuur, tenzij Opdrachtnemer kan aantonen dat de verschillende ondernemingen volstrekt onafhankelijk van elkaar opereren en de partijdigheid en onafhankelijkheid ten opzichte van Kansspelaanbieders door de structuur niet wordt geschaad. Indien Opdrachtnemer een beroep doet op een Derde, dan gelden de criteria ook voor deze Derden. De bestuurders van Opdrachtnemer dienen in de verificatiefase van de aanbesteding en vervolgens jaarlijks een verklaring ('self-declaration') af te leggen, waaruit onomstotelijk blijkt dat sprake is van voldoende onafhankelijkheid, dit ter beoordeling door de Kansspelautoriteit, ook ten aanzien van Derden waarop een beroep wordt gedaan. Voorafgaand aan het verlenen van toestemming voor het inschakelen van een Derde, dient eveneens op deze wijze te worden aangetoond dat deze Derde voldoende onafhankelijk is. Als dit niet wordt aangetoond, kan de Kansspelautoriteit geen toestemming geven voor het inschakelen van deze Derde. Indien blijkt dat niet aan de vereiste onafhankelijkheid is voldaan wordt de Inschrijving alsnog terzijde gelegd (als dit voor definitieve gunning geconstateerd wordt) dan wel kan de Overeenkomst per direct worden ontbonden door de Kansspelautoriteit zonder dat Opdrachtnemer recht heeft op enige vergoeding van kosten of schade, hoegenaamd dan ook. De Kansspelautoriteit kan te allen tijde om aanvullende bewijsmiddelen verzoeken om een

	en ander te kunnen beoordelen. Opdrachtnemer dient deze bewijsmiddelen binnen een redelijke termijn aan de Kansspelautoriteit te verstrekken.
3.	Opdrachtnemer garandeert dat hij activiteiten in het kader van of rondom de Hulplijn nadrukkelijk en uitsluitend in opdracht van de Kansspelautoriteit verricht en geen andere activiteiten ontplooit die direct of indirect voortvloeien uit de hier aanbestede Opdracht. Opdrachtnemer erkent dat het nadrukkelijk niet is toegestaan activiteiten te ontwikkelen die direct of indirect voortvloeien uit onderhavige Opdracht, indien dit niet expliciet nader is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en de Kansspelautoriteit. De enige inkomsten die Opdrachtnemer mag genereren in het kader van deze Opdracht zijn de betalingen van de hiervoor overeengekomen prijs door de Kansspelautoriteit, tenzij nadrukkelijk anders nader is overeengekomen.
4.	Opdrachtnemer is verplicht om tijdens de looptijd van de Overeenkomst eventuele (potentiële) belangenconflicten ten opzichte van andere partijen dan Kansspelaanbieders, bijvoorbeeld aanbieders van Behandeling, inzichtelijk te maken aan de Kansspelautoriteit. Daarbij maakt Opdrachtnemer ook inzichtelijk welke maatregelen worden genomen om te waarborgen dat keuzes bij de uitvoering van de dienstverlening op basis van objectieve en onpartijdige gronden worden gemaakt. Eveneens is Opdrachtnemer verplicht activiteiten vooraf aan de Kansspelautoriteit te melden indien het redelijkerwijs denkbaar is dat de Kansspelautoriteit kan oordelen dat deze activiteiten in strijd zijn met het onder 3 bepaalde.
Nr.	Accountmanagement, klachten en communicatie
5.	Opdrachtnemer wijst één persoon aan die als eerste contactpersoon verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Opdracht, zowel voor inhoudelijke als commercieel-juridische aangelegenheden. Daarnaast wijst Opdrachtnemer een vaste plaatsvervanger aan. Alle contactpersonen beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en dienen over voldoende bevoegdheid c.q. mandaat te beschikken om Opdrachtnemer op het niveau van de SLA/DAP te binden. Zolang Opdrachtnemer over de aangewezen contactpersonen kan beschikken dient Opdrachtnemer deze in de aangegeven rol in te zetten voor onderhavige Opdracht, tenzij de Kansspelautoriteit om vervanging verzoekt. De Kansspelautoriteit zal niet op onredelijke gronden om vervanging verzoeken.
6.	Opdrachtnemer dient minimaal één keer per halfjaar tactisch-strategisch overleg te voeren met de Kansspelautoriteit, zijn prestaties te evalueren, zich op de hoogte te stellen van ontwikkelingen aan de zijde van de Kansspelautoriteit en suggesties te doen voor de mogelijke doorontwikkeling van de Hulplijn, tenzij uitdrukkelijk anders nader is overeengekomen. Indien de Kansspelautoriteit hiertoe aanleiding ziet, vindt op eerste verzoek van de Kansspelautoriteit kosteloos additioneel overleg plaats. Gedurende de eerste twaalf maanden van de uitvoeringsfase vindt dit overleg minimaal één keer per kwartaal plaats.
7.	Operationeel overleg vindt in beginsel plaats conform het schema dat in de ontwikkelfase nader wordt overeengekomen (SLA/DAP), met dien verstande dat op verzoek van de Kansspelautoriteit altijd kosteloos additioneel overleg moet kunnen plaatsvinden indien daartoe gereede aanleiding bestaat.
8.	Minimaal zeven dagen voorafgaand aan het overleg op tactisch-strategisch niveau rapporteert Opdrachtnemer digitaal aan de Kansspelautoriteit over de achterliggende periode. Voor 1 oktober 2027 wordt nader overeengekomen welke elementen de rapportage minimaal dient te bevatten (SLA/DAP). De nader overeen te komen rapportage-elementen zijn niet-limitatief en kunnen in onderling overleg worden aangepast.
9.	Opdrachtnemer en de Kansspelautoriteit komen een escalatieprocedure nader overeen die recht doet aan de belangen van beide partijen (SLA/DAP).
Nr.	Implementatie/transitiefase (tussen definitieve gunning en 1 oktober 2027)
10.	Binnen vier weken na definitieve gunning dient Opdrachtnemer aan de Kansspelautoriteit een voorstel te doen voor de aanpak en planning van de transitie – voor zover aan de orde, inclusief mijlpalen, op te leveren producten en kritisch tijdspad, gericht op een zorgvuldige overgang van de huidige dienstverlening naar Opdrachtnemer en/of de implementatie van de nieuwe Overeenkomst. De planning bevat eveneens een voorstel voor facturatie en betaling, waarbij als kader geldt dat transitiekosten uitsluitend worden vergoed op basis van door de Kansspelautoriteit goedgekeurde mijlpalen, opgeleverde producten of aantoonbaar gemaakte kosten, tot een maximum van € 75.000 inclusief btw. Indien het resultaat van de aanbesteding niet strekt tot een wisseling van dienstverlener, vervalt de mogelijkheid om transitiekosten te factureren. Opdrachtnemer dient de Kansspelautoriteit periodiek te rapporteren over de voortgang van de implementatie en transitie in de vorm van een voortgangsrapportage.

	De Kansspelautoriteit moet in staat worden gesteld om voor livegang de opgeleverde resultaten te toetsen. Livegang kan niet plaatsvinden zonder goedkeuring van de Kansspelautoriteit. Goedkeuring strekt niet tot acceptatie van de prestatie door de Kansspelautoriteit.
11.	In elke situatie dient na definitieve gunning en voor 1 oktober 2027 door Opdrachtnemer een SLA/DAP te worden opgesteld waarin in ieder geval de servicelevels, kpi's, overige afspraken en procedures, documentatie en rapportagevormen op een praktisch relevant niveau inzichtelijk worden gemaakt. De SLA/DAP wordt ter acceptatie voorgelegd aan de Kansspelautoriteit en kan na acceptatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast als partijen dit nader overeenkomen.
12.	In elke situatie dient na definitieve gunning en voor 1 oktober 2027 door Opdrachtnemer een uitgewerkt risicodossier te worden opgeleverd, dat ter bespreking aan de Kansspelautoriteit wordt voorgelegd en dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst actueel zal houden.
13.	In elke situatie dient na definitieve gunning en voor 1 oktober 2027 door Opdrachtnemer een uitgewerkt (concept-)exitplan te worden opgeleverd, dat ter acceptatie aan de Kansspelautoriteit wordt voorgelegd en dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst actueel zal houden.
Nr.	Eisen aan de opzet en inrichting van de Hulplijn
14.	Opdrachtnemer garandeert dat de Hulplijn per chat, telefoon en WhatsApp bereikbaar is tussen 06:00 en 00:00 uur.
15.	Voor de uren waarin de Hulplijn niet direct bereikbaar is, zorgt Opdrachtnemer voor duidelijke informatie over passende alternatieve modaliteiten voor personen die contact zoeken, zoals verwijzing naar de lokale crisisdienst of andere passende hulpvoorzieningen.
16.	Opdrachtnemer garandeert dat ondersteuning via alle door de Hulplijn gehanteerde kanalen in ieder geval in de Nederlandse en Engelse taal mogelijk is.
Advies op maat	
17.	Opdrachtnemer hanteert een werkwijze die garandeert dat hulpvragers via de verschillende kanalen waarmee de Hulplijn bereikbaar is passende Hulp op maat krijgen.
Preventieve interventies	
18.	Opdrachtnemer biedt zelf via de Hulplijn aan mensen die gokken en Naasten lichte en korte preventieve (online) interventies aan om het (Problematisch) Gokken weer onder controle te krijgen. De effectiviteit van deze interventies moet geborgd zijn, bijvoorbeeld doordat de interventies zijn opgenomen in de database van het Loket Gezond Leven.
19.	Opdrachtnemer hanteert een werkwijze die garandeert dat mensen die gokken en Naasten ook worden doorgeleid naar bestaande preventieve (online) interventies die niet via de Hulplijn worden aangeboden wanneer uit contact blijkt dat deze interventies beter passend zijn dan het aanbod van Opdrachtnemer zelf. Ook voor deze interventies hanteert Opdrachtnemer een erkende kwaliteitseis.
20.	Opdrachtnemer is in staat om binnen het hulpgesprek een ondersteunende en informatiegerichte rol te vervullen bij Cruks-gerelateerde vragen. Opdrachtnemer stemt hierover gedurende de looptijd, waar nodig, af met de Kansspelautoriteit, zonder daarbij besluiten of taken over te nemen die buiten de afbakening van de Hulplijn vallen.
Doorgeleiding	
21.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een actuele en praktisch bruikbare sociale kaart van relevante Hulp, Behandeling, schuldhulpverlening, voorzieningen binnen het sociaal domein, crisisdiensten, lotgenotencontact en andere ondersteuningsmogelijkheden die relevant kunnen zijn voor mensen die gokken en Naasten. Opdrachtnemer waarborgt dat medewerkers van de Hulplijn deze sociale kaart kunnen gebruiken voor passende, onafhankelijke en laagdrempelige doorgeleiding.
22.	Opdrachtnemer brengt voor instellingen waarnaar vanuit de Hulplijn wordt doorverwezen in kaart of deze gebruikmaken van een van de <i>evidence based</i> behandelmethodieken. Dit kan bijvoorbeeld blijken uit het feit dat behandelingen voldoen aan de GGZ-zorgstandaarden. Als geen gebruik wordt gemaakt van bekende methodieken, zoals cognitieve gedragstherapie, kan vanuit de Hulplijn niet worden doorverwezen totdat er evidentie is dat de gebruikte methodiek effectief is. Ook naar instellingen die gebruikmaken van <i>12 step facilitation</i> (denk aan het Minnesotamodel of zelfhulpgroepen) kan Opdrachtnemer doorverwijzen, omdat dergelijke methoden, al dan niet samen met andere middelen, effectief kunnen zijn.

23.	Opdrachtnemer geeft uitvoering aan de randvoorwaarde dat mensen die gokken en Naasten doorgeleid kunnen worden naar <u>passende</u> Hulp en Behandeling op basis van de volgende leidende uitgangspunten: 1. Doorgeleiding naar lichte vormen als het kan, naar zware vormen als het moet; 2. In de fysieke omgeving van de cliënt; 3. De eigen voorkeur van de cliënt. Dat betekent dat wanneer een cliënt een voorkeur heeft voor een bepaalde vorm van behandeling, die voorkeur meegewogen dient te worden in het advies.
24.	Opdrachtnemer hanteert een werkwijze voor medewerkers die garandeert dat de cliënt bij doorgeleiding op een zo laagdrempelig mogelijke wijze vanuit de Hulplijn naar passende Hulp en Behandeling wordt begeleid en dat er zo min mogelijk momenten zijn waarop de cliënt kan afhaken. Hierbij kan worden gedacht aan het direct doorverbinden van de cliënt naar de juiste (lokale) zorgaanbieder of, waar passend, het organiseren van een warme doorverwijzing in afstemming met de betreffende aanbieder.
25.	Opdrachtnemer begrenst opvolgcontact en terugbelcontact zodanig dat geen structurele begeleiding of behandelrelatie ontstaat. Als uitgangspunt geldt dat de ondersteuning, inclusief eventuele warme doorverwijzing, binnen maximaal vier Contactmomenten wordt afgerond. Als de aard of urgentie van de hulpvraag daartoe aanleiding geeft, kan hiervan gemotiveerd worden afgeweken, mits de ondersteuning tijdelijk blijft en gericht is op veiligheid, warme overdracht, toeleiding, drempelverlaging of het voorkomen van uitval richting passende vervolghulp.
Wetenschappelijke inzichten	
26.	Opdrachtnemer dient aantoonbaar actuele wetenschappelijke en professionele inzichten te gebruiken bij de uitvoering van de Hulplijn, waaronder de informatieverstrekking, ondersteuning en doorgeleiding. Het proces van kwaliteitsborging dat Opdrachtnemer hiervoor hanteert, omvat passende waarborgen zoals periodieke evaluatie, actualisatie en interne of externe toetsing.
Identiteit, marketing en communicatie	
27.	De Hulplijn dient zodanig te worden vormgegeven dat gebruikers contact ervaren met de Hulplijn en bij normaal gebruik niet worden geconfronteerd met de achterliggende organisatie van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld de bedrijfsnaam). Verwijzingen naar de achterliggende organisatie van Opdrachtnemer zijn in beginsel ongewenst en uitsluitend toegestaan na expliciete instemming van de Kansspelautoriteit.
Nr.	Eisen aan personeel
28.	Opdrachtnemer garandeert dat al het personeel met direct cliëntcontact minimaal een hbo-opleiding of een aantoonbaar gelijkwaardig werk- en denkniveau heeft in een voor de aard van de werkzaamheden relevante richting, zoals een maatschappelijke of psychologische richting. Met direct cliëntcontact wordt contact bedoeld waarbij vraag en antwoord direct op elkaar aansluiten, bijvoorbeeld telefonisch contact.
29.	Opdrachtnemer garandeert dat al het personeel met direct cliëntcontact naast de basisopleiding cursussen of opleidingen heeft gevolgd in voor de werkzaamheden relevante onderwerpen, zoals gesprekstechnieken. Opdrachtnemer garandeert tevens dat al het personeel met direct cliëntcontact de eigen kennis op peil houdt en op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied.
30.	Opdrachtnemer garandeert dat personeel met direct cliëntcontact op basis van kennis vanuit kennisinstituten/preventiekaders kan beoordelen welke interventies effectief kunnen zijn, welke maatregelen kunnen bijdragen om risicovol speelgedrag of verslaving te voorkomen en in hoeverre een bepaalde preventieve maatregel ook daadwerkelijk het gewenste gedragseffect bij mensen die gokken teweeg kan brengen.
31.	Er dient bij een deel van het personeel met direct cliëntcontact kennis aanwezig te zijn van schuldhulpverlening.
32.	Opdrachtnemer borgt dat binnen het team voldoende deskundigheid aanwezig is om signalen van ernstige gokproblematiek, weerstand, schaamte, ontkenning, schuldenproblematiek, psychische belasting en crisissituaties te herkennen. Medewerkers verhelderen de hulpvraag, schatten urgentie in en verwijzen waar nodig door naar passende Hulp, Ondersteuning, Behandeling of crisisdiensten.
33.	Opdrachtnemer dient aantoonbaar een screeningsprocedure voor door hem in te zetten personeel te hebben waarmee effectief kan worden geborgd dat geen personeel wordt ingezet waarmee de onafhankelijkheid van Kansspelaanbieders in het geding komt, zoals nader bepaald onder eis 2. Dit geldt zowel voor eigen personeel als voor personeel van Derden waarop een beroep wordt gedaan.
Nr.	Minimale service levels en rapportage

34.	Opdrachtnemer en de Kansspelautoriteit komen voor 1 oktober 2027 nader een SLA/DAP overeen. De SLA/DAP kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst gewijzigd worden met instemming van beide partijen. Partijen zullen zich niet op onredelijke gronden van instemming onthouden.
35.	Onverlet eventueel nader in de SLA/DAP te maken afspraken geldt dat de Hulplijn op alle dagen per telefoon minimaal tussen 06:00 en 00:00 uur bereikbaar moet zijn. In minimaal 80% van de gevallen moet een beller binnen 60 seconden te woord worden gestaan, te berekenen per maand. Dit betekent dat als er vijf mensen bellen, in ieder geval vier mensen binnen één minuut een medewerker van de Hulplijn spreken.
36.	Onverlet eventueel nader in de SLA/DAP te maken afspraken geldt dat de Hulplijn op alle dagen per online chat minimaal tussen 06:00 en 00:00 uur bereikbaar moet zijn. In minimaal 80% van de gevallen moet iemand die chat binnen 60 seconden te woord worden gestaan, te berekenen per maand. Dit betekent dat als er vijf mensen beginnen met chatten, in ieder geval vier mensen binnen één minuut een reactie hebben van een medewerker van de Hulplijn.
37.	Onverlet eventueel nader in de SLA/DAP te maken afspraken geldt dat de Hulplijn op alle dagen per WhatsApp of een gelijkwaardige toekomstige applicatie minimaal tussen 06:00 en 00:00 uur bereikbaar moet zijn. In minimaal 80% van de gevallen moet iemand die appt binnen 5 minuten te woord worden gestaan, te berekenen per maand. Dit betekent dat als er vijf mensen beginnen met appen, in ieder geval vier mensen binnen vijf minuten een reactie hebben van een medewerker van de Hulplijn.
38.	Opdrachtnemer dient een adequate klachtenprocedure in te richten waarmee gebruikers van de Hulplijn een klacht kunnen indienen. Klagende gebruikers moeten erop kunnen rekenen dat hun klacht onafhankelijk (binnen de organisatie van Opdrachtnemer), zorgvuldig en uiterlijk binnen 21 dagen door Opdrachtnemer wordt afgehandeld. Opdrachtnemer verstrekt tweemaal per jaar een verslag over de klachtafhandeling aan de Kansspelautoriteit. Een en ander dient door Opdrachtnemer nader te worden beschreven in de SLA/DAP.
39.	Minimaal eenmaal per kwartaal dient Opdrachtnemer aan de Kansspelautoriteit een operationele rapportage te overleggen waarin minimaal inzichtelijk wordt gemaakt: • Aantal telefonische Contactmomenten; • Bereikbaarheid per online chat; • Aantal Contactmomenten per online chat; • Bereikbaarheid per WhatsApp of een gelijkwaardige toekomstige applicatie; • Aantal Contactmomenten per WhatsApp of gelijkwaardige toekomstige applicatie; • Aantal nieuwe klachten; • Aantal afgehandelde klachten; • Aantal interventies; • Aantal doorgeleidingen. Naast deze kwantitatieve informatie dient kwalitatief te worden teruggekoppeld over de gepleegde inzet en behaalde resultaten, bijvoorbeeld over welke interventies zijn gepleegd en naar welke typen hulp of ondersteuning is doorgeleid. Ook dient Opdrachtnemer deze rapportages te gebruiken voor de signaleringsfunctie zoals benoemd in de Aanbestedingsleidraad. De rapportage dient een doorlopende rapportage per maand te betreffen, waarbij dus ook de verhouding tot eerdere maanden (trend) inzichtelijk wordt. Eventuele bijzonderheden worden separaat toegelicht door Opdrachtnemer. De vorm en inhoud van de rapportage wordt nader beschreven in de SLA/DAP. De signalering vindt plaats op geaggregeerd en geabstraheerd niveau en blijft ondersteunend aan de primaire functie van de Hulplijn; het verzamelen van data mag niet ten koste gaan van de Hulpgesprekken met mensen die gokken en Naasten.
40.	Uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal na afloop van een kalenderjaar dient Opdrachtnemer een kwalitatief jaarverslag in, inclusief een kwalitatieve, financiële en organisatorische verantwoording over het betreffende kalenderjaar.
41.	Opdrachtnemer accepteert dat de aangeboden jaarlijkse prijs voor de uitvoering van de Hulplijn is gebaseerd op het in de Aanbestedingsleidraad opgenomen referentievolume van gemiddeld 800 Contactmomenten per maand. De aangeboden jaarlijkse prijs betreft een all-in prijs voor de uitvoering van de Opdracht bij een feitelijk volume binnen een bandbreedte van 20% boven of onder het gemiddelde maandelijkse referentievolume. Dit betekent dat een gemiddeld volume van 640 tot en met 960 Contactmomenten per maand binnen de aangeboden jaarlijkse prijs valt. Indien het feitelijke aantal Contactmomenten gedurende drie opeenvolgende kalendermaanden gemiddeld buiten deze bandbreedte valt, werkt Opdrachtnemer mee aan overleg met de Kansspelautoriteit over

	de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de Opdracht. Een eventuele bijstelling van de vergoeding vindt uitsluitend plaats voor zover deze redelijk en billijk is, objectief is onderbouwd en past binnen de Overeenkomst en de aanbestedingsrechtelijke kaders. Tijdelijke pieken of dalingen in het aantal Contactmomenten geven op zichzelf geen recht op bijstelling van de vergoeding.
Nr.	Kwaliteitsborging, persoonsgegevens, security en audit
42.	De kwaliteit van de Hulplijn wordt aantoonbaar in voldoende mate geborgd door Opdrachtnemer. Het proces van kwaliteitsborging dat Opdrachtnemer hiervoor hanteert, omvat in ieder geval waarborgen die voldoende kwalitatieve externe informatieverstrekking en kwalitatief cliëntcontact borgen. Het kwaliteitsmanagement strekt zich tevens uit tot de doorgeleiding.
43.	Opdrachtnemer dient alle maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om alle aanwezige informatie te beveiligen, waarbij de anonimiteit van mensen die gokken en Naasten en de bescherming van persoonsgegevens worden gegarandeerd. Opdrachtnemer treft daarbij passende maatregelen ter voorkoming, detectie en beperking van ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie, waaronder pogingen tot inbraak, hacking of misbruik van systemen, passend bij de aard en gevoeligheid van de verwerkte gegevens. Opdrachtnemer neemt minimaal passende maatregelen ten aanzien van: a) Digitale koppelingen met andere systemen of applicaties indien van toepassing, inclusief onderhoud daarvan. b) Endpointbeveiliging; maatregelen om laptops, desktops, mobiele telefoons, etc. te beveiligen tegen ongeautoriseerd gebruik of toegang. c) Netwerkb beveiliging; maatregelen om het gebruikte netwerk te beveiligen tegen cyberaanvallen van diverse aard. d) Logging & monitoring: registreren van relevante toegang, wijzigingen, authenticatie en beveiligingsgebeurtenissen en het beschermen van logs tegen manipulatie en actieve controle op afwijkingen. e) Incidentmanagement; zorgen voor een gedocumenteerd proces voor detectie, classificatie, escalatie, onderzoek en melding van beveiligingsincidenten. f) Beschikbaarheid: maatregelen om de beschikbaarheid van de dienst te waarborgen. g) Back-up & herstel: back-ups van noodzakelijke gegevens en configuraties periodiek maken en veilig opslaan, inclusief testen tegen ransomware of andere malware en regelmatig testen of herstel daadwerkelijk werkt. h) Audit & assurance: systeem voor informatiebeveiliging aantoonbaar in werking, incl. periodieke (externe) audit.
44.	Opdrachtnemer dient (personeel van) de Kansspelautoriteit of derden die de Kansspelautoriteit hiervoor inschakelt op elk moment toegang te verschaffen tot dienstlocaties en middelen, zodat de Kansspelautoriteit de kwaliteit van de Diensten van Opdrachtnemer ten volle kan (laten) controleren. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan alle redelijke verzoeken van de Kansspelautoriteit hieromtrent.
45.	Opdrachtnemer garandeert op elk moment de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen die noodzakelijk zijn om ten aanzien van persoonsgegevens aan alle vigerende wet- en regelgeving te voldoen en waardoor de persoonsgegevens van betrokken personen effectief zijn beschermd. In het verlengde hiervan heeft Opdrachtnemer aantoonbaar een informatiebeveiligingsmanagementsysteem in werking binnen zijn organisatie. Opdrachtnemer borgt daarnaast dat medewerkers die persoonsgegevens verwerken aantoonbaar zijn geïnstrueerd over vertrouwelijke en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en dat betrokkenen hun rechten, waaronder inzage, rectificatie en verwijdering, effectief kunnen uitoefenen. Alleen bevoegde medewerkers met een gerechtvaardigd doel mogen toegang hebben tot de persoonsgegevens.
46.	Opdrachtnemer verwerkt niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht en richt de dienstverlening in volgens de beginselen van dataminimalisatie en privacy by design. Opdrachtnemer verleent, voor zover vereist, redelijke medewerking aan een uit te voeren DPIA.
47.	Opdrachtnemer hanteert passende bewaartermijnen voor persoonsgegevens en verwijdert of anonimiseert persoonsgegevens zodra deze niet langer noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht, met inachtneming van toepasselijke wet- en regelgeving en gemaakte afspraken met de Kansspelautoriteit.
48.	Opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van de Hulplijn uitsluitend gebruik van AI-toepassingen, waaronder een chatbot of vergelijkbare geautomatiseerde ondersteuning, na voorafgaande schriftelijke instemming van de Kansspelautoriteit. Opdrachtnemer verstrekt de Kansspelautoriteit daarbij vooraf inzicht in het doel, de werking, de gebruikte gegevens, de risico's, de getroffen beheersmaatregelen en de wijze waarop menselijke controle is geborgd. Opdrachtnemer informeert gebruikers duidelijk en begrijpelijk over het gebruik van AI. AI-toepassingen

	mogen geen zelfstandige besluiten nemen over Hulp, Ondersteuning, Behandeling of doorgeleiding; dergelijke besluiten worden altijd genomen of gecontroleerd door een natuurlijk persoon.
Nr.	Intellectuele eigendomsrechten
49.	Voor zover sprake is van in het kader van deze Opdracht ontwikkelde documentatie, bron- en objectcodes of andere zaken, berusten alle intellectuele eigendomsrechten die waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend bij de Kansspelautoriteit. Voor zover en indien in het kader van deze Opdracht gebruik wordt gemaakt van bestaande documentatie, bron- en objectcodes of zaken waarop reeds intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer en/of derden rusten, verkrijgt Kansspelautoriteit van Opdrachtnemer alle benodigde rechten om het ongelimiteerde en eeuwige gebruik, inclusief ongelimiteerde aanpassing, te kunnen uitoefenen, tenzij het door Opdrachtnemer en/of derden eerder, dus niet in het kader van deze Opdracht, ontwikkelde methoden betreft voor Korte preventieve (online) interventies of bestaande, ondersteunende programmatuur die Opdrachtnemer intern gebruikt om de Hulplijn te beheren. Voor zover noodzakelijk worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door Opdrachtnemer aan de Kansspelautoriteit overgedragen, welke overdracht reeds nu voor alsdan door de Kansspelautoriteit wordt aanvaard.
Nr.	Uitvoeringsfase: Exit-strategie
50.	Opdrachtnemer onderschrijft de doelstelling van de Kansspelautoriteit dat de Hulplijn door de Kansspelautoriteit op elk moment moet kunnen worden overgedragen aan een andere dienstverlener en verricht zijn diensten met inachtneming van dit doel, zodanig dat deze geschikt zijn voor overdracht.
51.	Gedurende de looptijd van de uitvoeringsfase van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer een exitplan actueel te houden. Het exitplan dient bij de Kansspelautoriteit het vertrouwen te wekken dat in het geval van een geplande of ongeplande beëindiging van de Overeenkomst doorlopende verplichtingen kunnen worden nagekomen en een eventuele overgang van de Hulplijn naar een opvolgende partij zo goed mogelijk wordt gefaciliteerd. Na actualisatie wordt het exitplan ter kennisgeving verstrekt aan de Kansspelautoriteit.
52.	Opdrachtnemer is verplicht zich, voor zover dit redelijkerwijs van hem kan worden gevergd, in te spannen om in geval van een contractwisseling een goede overgang naar een nieuwe opdrachtnemer mogelijk te maken. Extra inspanningen die Opdrachtnemer in dit kader verricht, worden separaat vergoed door de Kansspelautoriteit.
53.	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de Kansspelautoriteit op elk moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst praktisch over alle relevante informatie, documentatie, broncodes et cetera beschikt die benodigd kunnen zijn om een contractwisseling mogelijk te maken.