

Programma van eisen:

Keuren van Arbeidsmiddelen

Staatsbosbeheer, kenmerk: P26-104

1. Overzicht

Inhoud

1.	Overzicht.....	1
2.	Over dit document	1
3.	Eisen.....	1

2. Over dit document

Documentinformatie

Dit document maakt integraal onderdeel van de aanbestedingsleidraad "Keuren van Arbeidsmiddelen" en beschrijft het van toepassing zijnde eisenpakket aan de te leveren diensten/producten.

3. Eisen

1. Algemeen

1.1.	Opdrachtnemer volgt de voor de uitvoering van de overeenkomst relevante instructies van Staatsbosbeheer, voor zover deze passen binnen de overeengekomen dienstverlening. Opdrachtnemer heeft een actieve signalerings- en adviesfunctie en informeert Staatsbosbeheer tijdig over omstandigheden, risico's, afwijkingen en ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit, veiligheid, continuïteit, planning of kosten van de dienstverlening. Waar relevant doet opdrachtnemer een voorstel voor passende maatregelen.
1.2.	Opdrachtnemer garandeert dat de door of namens hem te verrichten dienst(en) op een vakbekwame wijze worden uitgevoerd.
1.3.	Opdrachtnemer gebruikt en verstrekt geen gegevens van Staatsbosbeheer voor marketing, verkoop en/of andere activiteiten zoals 'mailingen', doorverkoop etc.

2. Personeel

2.1.	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden uitsluitend personeel in dat aantoonbaar beschikt over de voor de betreffende werkzaamheden vereiste vakbekwaamheid, kennis, ervaring en, voor zover van toepassing, certificeringen en bevoegdheden. Opdrachtnemer waarborgt dat deze vakbekwaamheid en bevoegdheden gedurende de looptijd van de Overeenkomst actueel blijven en toont deze op verzoek van Staatsbosbeheer aan.
2.2.	Het voor de uitvoering ingezette personeel beheerst de Nederlandse taal in voldoende mate om de werkzaamheden veilig en correct uit te voeren, instructies te begrijpen, met medewerkers van Staatsbosbeheer te communiceren en de vereiste registraties uit te voeren

2.3.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het personeel beschikt over de voor de betreffende werkzaamheden benodigde keurings-, meet- en hulpmiddelen. Deze middelen zijn geschikt voor het beoogde gebruik en worden overeenkomstig de daarvoor geldende voorschriften onderhouden, gecontroleerd en, waar van toepassing, gekalibreerd. Opdrachtnemer kan op verzoek van Staatsbosbeheer aantonen dat de gebruikte keurings- en meetmiddelen aan deze eisen voldoen
2.4.	Het door opdrachtnemer ingezette personeel houdt zich aan de op de betreffende locatie geldende huis-, veiligheids- en beveiligingsvoorschriften en aan de door Staatsbosbeheer verstrekte locatiegebonden instructies.
2.5.	Het door opdrachtnemer ingezette personeel kan zich op verzoek identificeren en aantonen dat het werkzaam is voor of namens opdrachtnemer.

3. Communicatie en rapportage

3.1.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst zorgt opdrachtnemer voor één contactpersoon (aanspreekpunt) en een vaste vervanger welke verantwoordelijk is voor de inhoudelijke uitvoering en gedelegeerd eindverantwoordelijke. Opdrachtnemer informeert Staatsbosbeheer tijdig als er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersonen.
3.2.	Opdrachtnemer heeft een centraal contactpunt (servicedesk/helpdesk) waar medewerkers van Staatsbosbeheer (vooral contactpersonen werklocaties) terecht kunnen met vragen en meldingen over de dienstverlening. Deze servicedesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 – 16:00 uur), en per mail continue bereikbaar. Beantwoording van vragen per e-mail dient binnen één werkdag plaats te vinden.
3.3.	De medewerkers van de servicedesk van de opdrachtnemer zijn op de hoogte van de uitgangspunten en voorwaarden van deze overeenkomst.
3.4.	Op operationeel niveau vindt overleg plaats tussen de contactpersoon van de betreffende locatie van Staatsbosbeheer en de contactpersoon van opdrachtnemer. Dit overleg vindt plaats als dit voor de uitvoering van de dienstverlening noodzakelijk is. In het operationeel overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen aan de orde komen: • Planning van keuringen op de betreffende locatie; • Actualiteit en volledigheid van de lijst met te keuren arbeidsmiddelen; • Afstemming over toegang, beschikbaarheid en uitvoering op locatie; • Inzet van derden ten behoeve van reparaties en/of keuringen; • Afwijkingen, knelpunten en noodzakelijke vervolgacties. De uitkomsten van het operationeel overleg worden waar relevant verwerkt in de planning en registratie van de dienstverlening en/of ingebracht in het tactisch overleg.
3.5.	Het tactisch overleg is 4 keer per jaar en gericht op het bewaken en verbeteren van de prestaties en samenwerking binnen de overeenkomst. Hierbij worden de tactische rapportages en ontwikkelingen op hoofdlijnen besproken. • Accordering voorgaande verslaglegging; • Realisatie doelstelling dienstverlening; • Financiële uitputting van de overeenkomst; • Efficiency en effectiviteit van de dienstverlening; • Groei/Krimp portefeuille; • Relevante wijzigingen in wet- en regelgeving; • Duurzaamheid en Social Return; • Relevante ontwikkelingen en wijzigingen binnen de organisaties van Staatsbosbeheer en opdrachtnemer; • Klachten en escalaties die het operationele niveau overstijgen; • Structurele verbetermogelijkheden. Opdrachtnemer stelt van het overleg een beknopt verslag op met de gemaakte afspraken en acties en verstrekt dit binnen zeven kalenderdagen aan de contractbeheerder.
3.6.	Strategisch overleg vindt plaats als ontwikkelingen, escalaties of vraagstukken daartoe aanleiding geven. Aan het overleg nemen namens Staatsbosbeheer de contractbeheerder en de contracteigenaar, en indien relevant, de kwaliteitsadviseur deel. Opdrachtnemer zorgt voor vertegenwoordiging op een passend beslissingsbevoegdheidsniveau. Het strategisch overleg is gericht op ontwikkelingen en vraagstukken die van invloed zijn op de overeenkomst en/of de dienstverlening als geheel. Onderwerpen zijn onder andere: • Relevante strategische ontwikkelingen binnen de organisaties;

	• Ontwikkelingen die van invloed zijn op de toekomstige dienstverlening; • Structurele of majeure risico's en escalaties die niet op tactisch niveau kunnen worden opgelost; • Gewenste of noodzakelijke wijzigingen in de dienstverlening en/of overeenkomst. Het tactisch overleg vormt, voor zover van toepassing, de inhoudelijke basis voor het strategisch overleg. Besluiten en vervolgacties uit het strategisch overleg worden vastgelegd.
3.7.	Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van het tactisch overleg een spendrapportage over de betreffende rapportageperiode en cumulatief over het lopende contractjaar. De spendrapportage geeft per categorie arbeidsmiddel minimaal inzicht in: • Het aantal uitgevoerde keuringen en de bijbehorende kosten; • Het aantal uitgevoerde reparaties en de bijbehorende kosten; • De totale spend. De in de spendrapportage opgenomen aantallen en kosten zijn herleidbaar tot de registratie van de uitgevoerde dienstverlening, de overeengekomen tarieven en de aan Staatsbosbeheer verzonden facturen. Opdrachtnemer licht relevante afwijkingen in de spend toe.

4. Uitvoering werkzaamheden

4.1.	Opdrachtnemer voert de keuringen uit overeenkomstig het door Staatsbosbeheer vastgestelde kader voor het keuren van arbeidsmiddelen, zoals opgenomen in bijlage 1a. In dit kader is per categorie arbeidsmiddelen vastgelegd welke keuringsgrondslag, normering en keuringsfrequentie wordt toegepast. Opdrachtnemer voert de keuringen ook uit overeenkomstig de toepasselijke Europese en Nederlandse wet- en regelgeving en, voor zover van toepassing, de voorschriften van de fabrikant. Indien opdrachtnemer constateert dat het door Staatsbosbeheer vastgestelde kader niet (meer) aansluit op toepasselijke wet- en regelgeving, normen of relevante voorschriften, meldt opdrachtnemer dit onverwijld aan Staatsbosbeheer en adviseert over de noodzakelijke aanpassing. Opdrachtnemer wijkt niet zonder voorafgaande afstemming met Staatsbosbeheer af van het vastgestelde kader.
4.2.	De keuringen vinden plaats op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 – 16:00) op de opgegeven locaties. De keuringen starten tussen 8:00 en 9:00 uur tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer een ander startmoment hebben afgesproken. Voor Buitencentra geldt als uitgangspunt een starttijd van 09:00 uur. Staatsbosbeheer draagt zorg dat de te keuren arbeidsmiddelen op het overeengekomen moment beschikbaar zijn voor keuring.
4.3.	De uitvoering van de werkzaamheden is op zaterdag, zondag en feestdagen niet toegestaan. Eventuele uitzonderingen uitsluitend ter beoordeling van de contactpersoon op de werklocatie.
4.4.	Keuren van arbeidsmiddelen vindt plaats op minimaal de adressen die zijn vermeld in bijlage 1b. Deze adressenlijst is aan wijzigingen onderhevig. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De contractbeheerder zal zorgdragen voor het actueel houden van deze adressenlijst met contactpersonen en aanpassingen aan opdrachtnemer kenbaar maken.
4.5.	Opdrachtnemer stelt een overzicht beschikbaar van de arbeidsmiddelen waarvan op basis van de geregistreerde keurings- en certificeringsgegevens gedurende het komende contractjaar een keuring wordt voorzien. Het overzicht bevat minimaal de betreffende arbeidsmiddelen, keuringslocaties en geregistreerde aflooppdata van de keuringen en/of certificeringen. Dit overzicht vormt de basis voor het plannen van de keuringen. Opdrachtnemer stemt de daadwerkelijke keuringsmomenten per keuringslocatie af met de betreffende contactpersoon van Staatsbosbeheer. Hierbij is, naast de geregistreerde aflooppdata, de planning en bedrijfsvoering van Staatsbosbeheer leidend. De afstemming over de detailplanning wordt uiterlijk dertig (30) kalenderdagen vóór het verstrijken van de geregistreerde keurings- of certificeringsperiode door opdrachtnemer geïnitieerd. De overeengekomen keuringsmomenten vormen de detailplanning en worden digitaal beschikbaar gesteld aan Staatsbosbeheer. Opdrachtnemer bewaakt gedurende het contractjaar de geregistreerde aflooppdata en de overeengekomen detailplanning. Wijzigingen in de detailplanning worden tijdig met de betreffende contactpersoon afgestemd.
4.6.	Toegang tot de keuringslocaties wordt afgestemd met de contactpersoon van de betreffende keuringslocatie.
4.7.	Opdrachtnemer voert de geplande keuringen per keuringslocatie zoveel mogelijk in een aaneengesloten periode uit, tenzij anders overeengekomen met de contactpersoon.
4.8.	De keurmeester is in staat de voor de keuring noodzakelijke bediening van het arbeidsmiddel, waaronder het (op)starten/aanzetten daarvan, zelfstandig uit te voeren. Als voor het starten of bedienen voorzieningen en/of locatie specifieke ondersteuning noodzakelijk is die alleen door Staatsbosbeheer beschikbaar kan worden gesteld, kan de keurmeester hiervoor de contactpersoon van de betreffende keuringslocatie inschakelen.
4.9.	Staatsbosbeheer heeft uit een oogpunt van efficiency de intentie dat opdrachtnemer met de lokale contactpersoon nadere afspraken kan maken tot welk bedrag kleinere reparaties terstond bij de inspectie

	kunnen worden uitgevoerd. De kosten van deze kleine reparaties dienen per locatie eveneens apart op de factuur vermeld te worden. Aan deze intentie kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtnemer zal bij reparatie altijd het bedrijfseconomische oogpunt meenemen. Indien reparatie niet rendabel is omdat het arbeidsmiddel dermate verouderd is of de huidige techniek niet meer voldoet, zal opdrachtnemer dit signaleren richting de contactpersoon van de werklocatie en aan hem advies uitbrengen.
4.10.	Reparaties worden uitgevoerd overeenkomstig de voorschriften van de fabrikant en dienen plaats te vinden met fabrieksnieuwe onderdelen van betreffende fabrikant.
4.11.	Indien tijdens een keuring een voor goedkeuring noodzakelijke reparatie wordt geconstateerd, informeert opdrachtnemer de contactpersoon over de aard van de noodzakelijke reparatie en de daaraan verbonden kosten. Reparatie vindt uitsluitend plaats na toestemming van de contactpersoon, met uitzondering van kleine reparaties waarvoor vooraf afspraken zijn gemaakt overeenkomstig artikel 4.9.
4.12.	Staatsbosbeheer is vrij de reparatie en/of herkeuring door een derde te laten uitvoeren.
4.13.	Na reparatie en herkeuring door een andere partij dient opdrachtnemer het keuringsbewijs van herkeuring van deze andere partij op te nemen in het registratiesysteem en het item als goedgekeurd te registreren in dit systeem. Opdrachtnemer wordt hierbij gevrijwaard van eventuele gevolgen van de reparatie en het goedkeuren door een andere partij.
4.14.	Alle afgekeurde arbeidsmiddelen worden direct door opdrachtnemer voorzien van een duidelijk herkenbaar afkeurkenmerk, met vermelding van de reden van afkeuring. Opdrachtnemer bespreekt de afkeuring en de mogelijke vervolgactie: direct afvoeren of hij repareert of het wordt extern ter reparatie aangeboden, met de contactpersoon van de betreffende keuringslocatie. In afwachting van reparatie en herkeuring worden de arbeidsmiddelen zodanig geborgd tegen ingebruikname dat deze niet in werking kunnen worden gesteld. Vast opgestelde afgekeurde arbeidsmiddelen worden, buiten werking gesteld. Definitief afgekeurde draagbare arbeidsmiddelen worden onklaar gemaakt en afgevoerd overeenkomstig artikel 4.19
4.15.	Opdrachtnemer rappelleert de contactpersoon van opdrachtgever indien het vernieuwde certificaat niet binnen de afgesproken tijd is ontvangen. Na ontvangst verwerkt opdrachtnemer binnen 1 week het certificaat en de gewijzigde keuringsstatus in het registratiesysteem.
4.16.	In het aanvangsjaar ontvangt opdrachtnemer een lijst met unieke nummers van arbeidsmiddelen. Opdrachtnemer zal een inventarisatie verrichten op alle keuringslocaties op completeheid en kloppendheid van de lijst en de arbeidsmiddelen registreren in het eigen digitaal rapportagesysteem. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een uniek identificatienummer. Uitzondering hierop zijn de arbeidsmiddelen die het afgelopen jaar zijn aangeschaft. Deze dienen in het tweede jaar geregistreerd en gekeurd te worden
4.17.	Opdrachtnemer zal bij het ontbreken van een uniek identificatienummer of bij nieuwe arbeidsmiddelen ten behoeve van registratie in het digitaal rapportagesysteem de te keuren arbeidsmiddelen voorzien van een uniek identificatienummer die permanent wordt aangebracht, hierbij rekening houdend met de weersbestendigheid en arbeidsomstandigheden. Het aanbrengen van de identificatie mag geen negatief effect hebben op de veilige werking van het arbeidsmiddel. Het identificatienummer dient goed leesbaar te blijven. Als dit niet het geval is zal opdrachtnemer het identificatienummer opnieuw aanbrengen
4.18.	Goedgekeurde arbeidsmiddelen dienen te worden voorzien van een goed leesbaar en uniform keuringskenmerk. Op het keuringskenmerk staat in ieder geval de datum van de eerstvolgende voorziene keuring vermeld.
4.19.	Opdrachtnemer neemt draagbare, definitief afgekeurde, onklaar gemaakte arbeidsmiddelen direct aansluitend op de keuring mee. Opdrachtnemer draagt zorg voor een verantwoorde afvoer overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving. Voor het meenemen, transporteren en afvoeren van definitief afgekeurde draagbare arbeidsmiddelen worden geen aanvullende kosten aan opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtnemer verstrekt bewijs van afvoer van afgekeurde arbeidsmiddelen.
4.20.	De resultaten van de uitgevoerde keuringen worden uiterlijk binnen één (1) week na afronding van de keuringen op de betreffende locatie volledig verwerkt in het digitale registratiesysteem en zijn vanaf dat moment beschikbaar voor Staatsbosbeheer.
4.21.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de keuringen worden uitgevoerd volgens de met Staatsbosbeheer overeengekomen detailplanning. De doelstelling voor tijdig uitgevoerde keuringen bedraagt 100%. Opdrachtnemer meet de tijdigheid van de keuringen en maakt deze inzichtelijk in het digitale registratiesysteem. Indien de doelstelling niet wordt behaald, analyseert opdrachtnemer de oorzaak van de afwijking en treft passende maatregelen om herhaling te voorkomen. Structurele of relevante afwijkingen en de getroffen verbetermaatregelen worden besproken in het tactisch overleg.

4.22.	Staatsbosbeheer is gerechtigd de toepassing van het vastgestelde keuringskader gepland en ongepland te toetsen. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking. De bevindingen van deze toetsing kunnen worden besproken in het tactisch overleg
-------	--

5. Digitaal registratiesysteem

5.1.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst een voor Staatsbosbeheer toegankelijk online digitaal registratiesysteem beschikbaar. Ieder arbeidsmiddel is hierin op basis van het unieke identificatienummer individueel herleidbaar. Per arbeidsmiddel wordt, voor zover van toepassing, minimaal geregistreerd: • Uniek identificatienummer; • Categorie; • Apparaat/Machine/Arbeidsmiddel; vastgelegd op eenduidige wijze die analyse mogelijk maakt; • Merk; • Type/model; • Serienummer; • Gebruiksstatus; • Keuringsstatus; • Budgetcode; • Team; • Locatie; • Sublocatie; • Datum registratie; • Datum uitregistratie; • Keuringsdatum; • Reden van afkeuring, vastgelegd op een wijze die analyse naar oorzaken mogelijk maakt; • Vervolgactie; • Datum afloop geldende keuring/certificering; De gebruiksstatus onderscheidt minimaal actief, inactief en afgevoerd. De keuringsstatus onderscheidt minimaal goedgekeurd, afgekeurd en verlopen. Het is toegestaan dat een inschrijver andere typeringen gebruikt mits deze dezelfde betekenis hebben.
5.2.	De bij een keuring behorende keuringsdocumenten zijn gekoppeld aan het betreffende arbeidsmiddel en vanuit het registratiesysteem individueel raadpleegbaar en downloadbaar. Keuringscertificaten zijn uiterlijk binnen één (1) week na afronding van de keuring beschikbaar in Pdf-formaat.
5.3.	Data-export en eigen analyse: Staatsbosbeheer kan op ieder gewenst moment zelfstandig een volledige export maken van de in het registratiesysteem opgenomen gegevens. De export bevat gegevens op het laagst beschikbare registratieniveau en wordt beschikbaar gesteld in XLSX en/of CSV. De export maakt zelfstandig gebruik van de gegevens voor analyses en rapportages door Staatsbosbeheer mogelijk.
5.4.	De gegevens die betrekking hebben op de arbeidsmiddelen, keuringen en uitvoering van de dienstverlening voor Staatsbosbeheer zijn en blijven eigendom van Staatsbosbeheer. Staatsbosbeheer is gerechtigd deze gegevens zonder beperkingen te gebruiken, verwerken en aan derden ter beschikking te stellen.
5.5.	De in het registratiesysteem opgenomen gegevens en documenten van Staatsbosbeheer zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst toegankelijk voor de door Staatsbosbeheer aangewezen gebruikers. Deze gebruikers hebben toegang tot alle voor Staatsbosbeheer geregistreerde informatie. Het benodigde aantal gebruikersaccounts is inbegrepen in de overeengekomen tarieven.
5.6.	Opdrachtnemer verwerkt nieuwe gegevens en mutaties die voortvloeien uit de uitvoering van de dienstverlening uiterlijk binnen één (1) week na uitvoering. Door Staatsbosbeheer aangeleverde mutaties worden uiterlijk binnen één (1) week na ontvangst verwerkt.
5.7.	Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de gegevens tegen verlies, onbevoegde toegang, ongeoorloofde wijziging en openbaarmaking. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate back-up- en herstelvoorzieningen waarmee de continuïteit en beschikbaarheid van de geregistreerde gegevens en documenten is geborgd.
5.8.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de door hem geregistreerde gegevens. Opdrachtnemer richt maatregelen in om dubbele, onvolledige of onjuiste registraties te voorkomen, te signaleren en te herstellen.

5.9.	Opdrachtnemer stelt via het digitale registratiesysteem vooraf ingerichte standaardrapportages en/of dashboards beschikbaar ten behoeve van de operationele sturing op de dienstverlening. Staatsbosbeheer kan deze zelfstandig raadplegen zonder dat hiervoor nadere bewerking van gegevens noodzakelijk is. De operationele rapportagefunctionaliteit biedt minimaal inzicht in: • De actuele en aankomende keuringsplanning; • Uitgevoerde keuringen en keuringsresultaten; • Afgekeurde arbeidsmiddelen en de reden van afkeuring; • Openstaande reparaties, herkeuringen, afvoer en overige vervolgacties; • Arbeidsmiddelen waarvan de geldende keuringsdatum dreigt te verlopen of is verlopen; De rapportages zijn, voor zover van toepassing, te selecteren en/of filteren naar periode, categorie arbeidsmiddel, apparaat/machine, budgetcode, team, locatie, sublocatie en keuringsstatus
5.10.	Tactische rapportages bieden zowel inzicht in de betreffende rapportageperiode als cumulatief over het lopende contractjaar en maken vergelijking met voorgaande perioden mogelijk. Tactische rapportages geven de mogelijkheid om te sturen op de totale omvang van de portefeuille, de klachten, duurzaamheid, datakwaliteit. Naast de standaardrapportages blijven de onderliggende gegevens overeenkomstig artikel 5.3 volledig exporteerbaar voor eigen analyses en rapportages door Staatsbosbeheer.
5.11.	Alle voor Staatsbosbeheer benodigde toegang tot en gebruik van het registratiesysteem, waaronder gebruikersaccounts, raadpleging, operationele standaardrapportages, data-export en het downloaden van keuringsdocumenten, is inbegrepen in de overeengekomen tarieven.

6. Informatiebeveiliging

6.1.	De gegevens blijven eigendom van opdrachtgever en worden door opdrachtnemer niet voor eigen doeleinden gebruikt (waaronder het trainen van AI-modellen). Opdrachtgever kan op elk moment zelfstandig en zonder meerkosten alle gegevens volledig exporteren, inclusief keuringscertificaten als originele bestanden, in open, machineleesbare formaten (zoals CSV, JSON, XLSX, PDF), met een beschrijving van het datamodel.
6.2.	Alle gegevens van opdrachtgever (inclusief back-ups) worden uitsluitend opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte of Zwitserland en zijn versleuteld bij opslag en verzending. Toegang vanuit een land buiten de EER of Zwitserland (bijvoorbeeld voor support) is alleen toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
6.3.	De hosting- en/of beheerpartij beschikt over een geldig ISO 27001-certificaat. De SaaS-dienst waarvoor deze aanbesteding plaatsvindt, inclusief de relevante hosting- en beheeractiviteiten, moet expliciet binnen de scope van dit certificaat vallen. Een SOC 2 Type II-rapport wordt uitsluitend geaccepteerd als alternatief wanneer de leverancier aantoonbaar maakt dat dit rapport voor de betreffende SaaS-dienst een gelijkwaardig niveau van informatiebeveiliging waarborgt. Gelijkwaardigheid dient aangetoond te worden door inschrijver.
6.4.	Het systeem ondersteunt Single Sign-On met Microsoft Entra ID (SAML 2.0 of OpenID Connect) voor medewerkers van opdrachtgever.
6.5.	Het systeem wordt als SaaS geleverd en werkt zonder plug-ins of installatie in elke actuele, gangbare browser. Al het verkeer verloopt uitsluitend via HTTPS, met TLS 1.2 of hoger en HSTS, volgens de meest recente NCSC-richtlijnen voor TLS (minimaal niveau 'Voldoende').
6.6.	De productieomgeving is beschikbaar met een beschikbaarheid van minimaal [99%] per jaar, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud. Opdrachtnemer maakt dagelijks back-ups binnen de EER en kan bij een calamiteit herstellen binnen een RTO van maximaal [1 werkdag] en met een RPO van maximaal [1 dag].
6.7.	Het systeem registreert een onwijzigbare audit trail van alle mutaties op arbeidsmiddelen, keuringen en certificaten (wie, wat, wanneer, oude en nieuwe waarde). De audit trail is raadpleegbaar en exporteerbaar door opdrachtgever.
6.8.	Het systeem beschikt over gedocumenteerde API's of andere standaard koppelmogelijkheden voor het geautomatiseerd ontsluiten van gegevens.

6.9.	Aanbieder is bekend met de AVG en heeft procedures beschikbaar indien er een melding conform de AVG dient plaats te vinden.
6.10.	Het webportal maakt geen gebruik van persoonsgegevens van medewerkers voor commerciële profilering, retargeting of marketingdoeleinden.

7. Klachten en klachtafhandeling

7.1.	Klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden door de contactpersoon van Staatsbosbeheer rechtstreeks gemeld bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer: • Registreert de klacht in een digitale klachtenregistratie; • Bevestigt de ontvangst van de klacht; • Onderzoekt de oorzaak en draagt zorg voor een passende oplossing; • Informeert de contactpersoon over de afhandeling en eventuele vervolgacties; • Registreert de oorzaak, getroffen maatregelen, status en datum van afhandeling. Opdrachtnemer reageert uiterlijk binnen één (1) werkdag op een klacht. De klacht wordt uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst afgehandeld. Indien afhandeling binnen deze termijn redelijkerwijs niet mogelijk is, informeert opdrachtnemer de contactpersoon binnen deze termijn over de oorzaak, de te treffen maatregelen en de verwachte datum van afhandeling.
7.2.	Opdrachtnemer houdt gedurende de looptijd van de overeenkomst een actuele klachtenregistratie bij. De registratie bevat minimaal de datum van melding, aard en oorzaak van de klacht, betrokken team en locatie, getroffen maatregelen, status en datum van afhandeling. Opdrachtnemer stelt t.b.v. het tactisch overleg een overzicht van de geregistreerde klachten beschikbaar. Het overzicht biedt minimaal inzicht in: • Aantallen en aard van de klachten; • Oorzaken van klachten; • Afhandeltermijnen en openstaande klachten; • Getroffen maatregelen; • Terugkerende klachten en trends. Opdrachtnemer analyseert periodiek het totaal van de geregistreerde klachten, oorzaken en getroffen maatregelen. Op basis hiervan signaleert opdrachtnemer structurele en terugkerende tekortkomingen en stelt waar nodig verbetermaatregelen voor. Verbetermaatregelen worden voorzien van een beoogd en, waar mogelijk, meetbaar resultaat en een termijn waarbinnen dit resultaat moet zijn gerealiseerd. Opdrachtnemer monitort de uitvoering en het effect van de verbetermaatregelen en rapporteert hierover totdat de maatregel aantoonbaar is afgerond en het beoogde resultaat is bereikt. De klachtenanalyse, trends, structurele verbetermaatregelen en de voortgang en effectiviteit daarvan maken onderdeel uit van de tactische rapportage en worden besproken in het tactisch overleg.
7.3.	Indien een klacht niet binnen de overeengekomen termijn of niet naar tevredenheid wordt opgelost, escaleert de contactpersoon van Staatsbosbeheer de klacht naar de contractbeheerder. De contractbeheerder en de verantwoordelijke contactpersoon van opdrachtnemer treden vervolgens in overleg over de oplossing, oorzaak en eventueel benodigde corrigerende maatregelen. Indien de klacht of tekortkoming niet op tactisch niveau kan worden opgelost, dan wel vanwege de aard, ernst of structurele impact besluitvorming op een hoger niveau noodzakelijk is, wordt deze ingebracht in het strategisch overleg.

8. Facturering en betaling

8.1.	Opdrachtgever wenst E-facturen te ontvangen. Voor meer informatie over E-factureren met Opdrachtgever zie https://tradeinterop.com/e-factureren-Staatsbosbeheer/ .
8.2.	Opdrachtnemer factureert door middel van één verzamelfactuur per beheerteam per maand. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de volgende gegevens: • Een volledig en juist factuuradres: Staatsbosbeheer, Smallepad 5, 3811 MG Amersfoort; • Een factuurnummer; • Een factuurdatum; • Uw volledige NAW gegevens (Naam Adres (postcode) Woonplaats); • Uw KvK-nummer (als u bent ingeschreven bij de KvK); • Uw volledige IBAN gegevens; • Een BEC (kostenplaats) en UBW (inkooporder), beiden op te vragen bij uw opdrachtgever/contactpersoon binnen Staatsbosbeheer; • Uw BTW gegevens;

	• Het BTW tarief; • Het BTW-bedrag; • Het bedrag inclusief/exclusief BTW; • Specificatie van de verleende diensten volgens de overeengekomen prijslijst; gespecificeerd naar de hoeveelheden van het type dienst per locatie, zoals reparatie, afvoer, keuring, beproeving etc. • De datum waarop, of tijdvak waarin de goederen of diensten zijn geleverd; • Geen handgeschreven factuur of handgeschreven correcties op uw (getypte) factuur aangebracht.
--	--

9. Duurzaamheid

9.1.	Uitlaatemissies van lichte voertuigen, tot 3.500 kg of gelijk aan, die voor de uitvoering van de dienstverlening door de Opdrachtnemer worden ingezet dienen minimaal te voldoen aan de Euro-6 norm.
9.2.	Uitlaatemissies van zware voertuigen, zwaarder dan 3.500 kg, die voor de uitvoering van de dienstverlening door de Opdrachtnemer worden ingezet dienen minimaal te voldoen aan de Euro-6 norm.

10. Innovatie

10.1.	Opdrachtnemer adviseert de Staatsbosbeheer minimaal éénmaal per jaar over te behalen voordelen op het gebied van efficiëntie, kwaliteit en budget.
10.2.	Opdrachtnemer signaleert relevante nieuwe ontwikkelingen op het gebied van veiligheid, bruikbaarheid en toepasbaarheid van de arbeidsmiddelen en doet, indien relevant, een voorstel voor aanpassing van het assortiment

11. Overig

11.1.	Einde overeenkomst: Opdrachtnemer stelt de volledige en actuele registratie, inclusief historische gegevens en bijbehorende documenten, bij beëindiging van de overeenkomst kosteloos ter beschikking aan Staatsbosbeheer. De registratiegegevens worden geleverd in XLSX- en/of CSV-formaat en de bijbehorende documenten in hun oorspronkelijke bestandsformaat. De gegevens en documenten zijn zonder afhankelijkheid van opdrachtnemer overdraagbaar aan een opvolgend opdrachtnemer. Staatsbosbeheer behoudt gedurende 24 maanden na einde van de overeenkomst toegang tot het digitale registratiesysteem. Na deze periode verwijdert opdrachtnemer de gegevens, tenzij Staatsbosbeheer schriftelijk om eerdere verwijdering verzoekt of een wettelijke bewaarplicht zich daartegen verzet.
-------	---