

Bijlage 1: Programma van Eisen

U dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient u aan deze eisen te voldoen. Door in te schrijven conformeert u zich aan alle omschreven eisen.

1. Algemene eisen

Eis nr.	Eis
1.	Gedurende de gehele contractperiode, zal de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd worden.
2.	Het personeel van Ondernemer, zowel buiten als op locatie van de Aanbestedende Dienst, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn en voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.
3.	Ondernemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) aan te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst.
4.	Alle door Ondernemer uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen vinden plaats op afroep en naar behoefte van de Aanbestedende Dienst. Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de Aanbestedende Dienst richting de Ondernemer.
5.	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is Ondernemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van de Aanbestedende Dienst, tenzij dit niet toe te rekenen is aan Ondernemer. Ondernemer dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en/of diefstal van eigendommen te voorkomen.
6.	Om de Opdracht naar behoren uit te voeren, beschikt Ondernemer over bepaalde informatie van de Aanbestedende Dienst. Deze informatie is vertrouwelijk waardoor Ondernemer op zich en het personeel die bij Ondernemer in dienst zijn of worden ingehuurd een geheimhoudingsplicht hebben. Ondernemer dient in dit kader tevens te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
7.	Ondernemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. Daarbij dienen er klachtenformulieren beschikbaar te zijn. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening, bejegening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken.
8.	Ondernemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de Aanbestedende Dienst of 
9.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de vigerende (flankerende) wet- en regelgeving waaronder, maar niet beperkt tot de (kwaliteits-)eisen zoals die in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo), jeugdwet en de lokale regelgeving.
10.	De zorgaanbieder levert verantwoorde ondersteuning op basis van goed zorgverlenerschap. Als norm van goed zorgverlenerschap gelden de leveringsvoorwaarden, kwaliteitskaders en beroepscodes van de betreffende beroepsgroep 



2. (Tussentijdse) Evaluaties en monitoring

Eis nr.	Eis
11.	Ondernemer zal in het eerste kwartaal minimaal eenmaal per maand en daarna gedurende de Overeenkomst minimaal eenmaal per kwartaal een voortgangsoverleg voeren met de Aanbestedende Dienst. De Aanbestedende Dienst verwacht een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Hieromtrent worden concrete afspraken gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tijdens het startoverleg.
12.	Gemaakte afspraken, voor of tijdens (tussentijdse) evaluaties worden schriftelijk vastgelegd en door zowel de Aanbestedende Dienst als Ondernemer geaccordeerd.
13.	Ondernemer is bereid proactief in samenwerking met de Aanbestedende Dienst mee te denken en mee te werken aan eventuele toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de werkzaamheden en/of producten, mogelijke kostenbesparende of verduurzamende maatregelen en ontwikkelingen in de branche.
14.	Opdrachtnemer zal in overleg met opdrachtgever ten behoeve van onderbouwing voortzetting project kwalitatieve en kwantitatieve monitoring vastleggen, waaronder, maar niet gelimiteerd tot, gegevens over in- door- uitstroom en relevante (maar niet herleidbare) cliëntkenmerken.

3. Toegang, plaatsing en doorstroom

15.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord om samen met een medewerker van opdrachtgever besluiten te maken over de plaatsing van cliënten op het woonproject.
16.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de doorstroom van cliënten, d.m.v., maar niet gelimiteerd tot, een contract met einddatum en afspraken over vervolgplek. Begeleidende partij is verantwoordelijk voor de te nemen acties wat betreft het verzekeren van een vervolgplek voor de jongere. Indien hierbij problemen optreden, wordt door opdrachtnemer tijdig aan de bel getrokken bij verhuurder en gemeente en wordt initiatief genomen door de opdrachtnemer om een alternatief plan te maken en in werking te stellen.
17.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de werving van cliënten voor dit woonproject. Hierbij conformeert opdrachtnemer zich aan de in de opdracht gestelde doelgroep.
18.	Opdrachtnemer stelt zelf een accommodatie voor, of conformeert zich aan zorg op een door [U] beschikbaar gestelde locatie. Indien de Opdrachtnemer een accommodatie voorstelt, vindt hierover afstemming plaats met de Opdrachtgever, die expliciet akkoord dient te gaan met de geschiktheid van de locatie. Indien Opdrachtnemer zelf een accommodatie verzorgt, verzorgt de Opdrachtnemer hiervoor de juiste vergunningen. Indien [U] de woning beschikbaar stelt, verzorgen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk de juiste vergunningen.

4. Zorginhoud

Eis nr.	Eis
19.	Wonen en zorg zijn gescheiden. Cliënt betaalt zelf huur gedurende de verblijfsperiode, in onderhuurconstructie met zorgaanbieder. Uitzondering zijn cliënten onder de 18 jaar.
20.	De zorgaanbieder werkt met HBO-opgeleide medewerkers als casemanager en minimaal MBO-opgeleide medewerkers voor de dagelijkse zorg voor de cliënten.
21.	Wij vragen om 208 dagen per jaar individuele begeleiding van 1 uur, 52 dagen woonbegeleiding van 1 uur plus bereikbaarheid buiten kantoortijden.
22.	U organiseert 24/7 bereikbare zorg buiten kantooruren.
23.	U conformeert zich aan de verblijfsduur van 2 jaar en draagt er zorg voor dat dit wordt behaald d.m.v. onder meer vastleggen in contract met cliënt en vastleggen



	doorstroomplek.
24.	Opdrachtnemer zet in op stabilisatie, herstel en vergroten zelfredzaamheid en zelfstandigheid van cliënt.
25.	Opdrachtnemer werkt waar nodig samen met de juiste partners, waaronder [redacted] J de gemeente en relevante andere stakeholders.

5. Administratie en facturatie

Eis nr.	Eis
26.	Facturen stuurt u digitaal naar ons toe. Dit kan via e-mail naar [redacted] J Vermeld de volgende adresgegevens op de factuur: [redacted] J Alleen facturen met deze adresgegevens mogen wij in behandeling nemen. Let ook op de volgende eisen: • Het inkoopordernummer te vermelden; • Van uw factuur en eventuele bijlagen één pdf bestand te maken; • De factuur als pdf te mailen naar [redacted] J • Meerdere facturen in één e-mail versturen kan. Maak wel van elke factuur één pdf. Op deze manier is de verwerking sneller en ontvangt u snel de betaling.
27.	Alle facturen van Ondernemer worden deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen en/of artikelen in rekening worden gebracht, dan wel gecrediteerd worden.
28.	Creditfacturen worden separaat verstuurd, onder vermelding van het bijbehorende inkoopordernummer en/of het debet factuurnummer waarop de creditfactuur betrekking heeft.
29.	Facturen voor vooruitbetaling en/of automatische incasso zijn niet toegestaan en worden door de Aanbestedende Dienst niet geaccepteerd, verwerkt en betaalbaar gesteld.
30.	Facturatie vindt na uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van goederen en/of artikelen plaats, op basis van het geleverde en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen en/of tarieven.
31.	In de overeengekomen prijzen en/of tarieven zijn voorrijkosten, arbeidskosten, parkeerkosten en/of reis- en verblijfkosten inbegrepen.
32.	Op de factuur worden géén vracht- en/of administratiekosten alsmede order- en/of onderzoekskosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
33.	Bij spoedlevering worden géén kosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
34.	In overleg en na akkoord van de Aanbestedende Dienst, kan een factuur door Ondernemer in termijn worden gefactureerd.
35.	Alleen de overeengekomen prijzen en/of tarieven komen gedurende de gehele Overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere (onvoorziene) kosten kunnen door Ondernemer alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.

2. PIV

Domein	toepassings- gebied	check
Privacy	ICT	Bij het vaststellen van de beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de data classificatie (Security/Privacy by Design/Default).
Privacy	ICT	Data-opslag en fysieke verwerking vindt plaats binnen de EER.
Privacy	ICT	Doorgifte van gegevens naar landen buiten de Europese Unie is uitgesloten. Zo niet, dan wordt aantoonbaar voldaan aan de vervangende wetgeving.
Privacy	ICT	De verwerkersovereenkomst is opgesteld conform het Hoeksche Waard model (is het VNG-model) of een andere AVG overeenkomst die passend is bij de verhouding leverancier en de gemeente.
Privacy	ICT	Leverancier sluit een VNG standaard verwerkersovereenkomst met gemeente Hoeksche Waard (zie bijlage 8).
Security	ICT	Bij gebruik van (sub)verwerkers / onderaannemers gelden dezelfde beveiligingseisen als voor de Inschrijver. De Inschrijver is verantwoordelijk voor de borging bij de (sub)verwerkers / onderaannemer van de gemaakte afspraken.
Privacy	ICT	De leverancier heeft de werking van haar procedure "meldplicht datalekken" aangetoond.
Security	ICT	De leverancier commiteert zich contractueel aan een meldplicht om binnen 4 uur na het constateren van een Security Breach de gemeente hiervan op de hoogte te stellen.
Privacy	ICT	De data eigenaar dient bekend te zijn met het retentie- en vernietigingsbeleid. Dit beleid dient vooraf aantoonbaar geïmplementeerd te zijn. Tijdens de productiefase dient aantoonbaar aan het retentie- en vernietigingsbeleid te worden voldaan.
Security	ICT	De leverancier draagt zorg voor minimaal 256-bits versleuteling of hoger indien de laatste stand der techniek dit noodzakelijk maakt, volgens Advanced Encryption Standard (AES) voor opslag en transport van gevoelige gegevens.
Security	ICT	De leverancier maakt gebruik van HTTPS en HSTS voor webverkeer.
Security	ICT	De leverancier heeft aantoonbaar maatregelen getroffen om de kans op Hacker-aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en Up-to-Date houden van technologieën als Firewall, antivirus, IDS, IPS, actieve logging en monitoring en encryptie.
Security	ICT	Leverancier informeert de gemeente direct in het geval van alle ongeautoriseerde toegang welke een inbreuk op onze omgeving ten gevolge heeft en dient tevens aan te geven welke mitigerende maatregelen getroffen zijn om verdere inbreuk of schade te voorkomen.



Security	ICT	In het geval van aanval/Security Breach stelt de leverancier informatie m.b.t. tot de aanval / Security Breach ter beschikking.
Security	ICT	Alle relevante informatie betreffende de aanval/Security Breach dient minimaal tot 6 maanden na aanval nog beschikbaar te zijn. De leverancier stelt de informatie beschikbaar voor eventueel onderzoek door een derde partij.
Security	ICT	In geval van een (vermeende) aanval/security breach/datalek waar - naar inzicht van de gemeente - directe actie is geboden, garandeert de leverancier directe ondersteuning bij het limiteren en mitigeren van het incident.
Security	ICT	Leverancier beschikt over en geeft indien nodig inzage in haar informatiebeveiligingsbeleid.
Security	ICT	Het informatiebeveiligingsbeleid en privacybeleid van de gemeente zijn ter inzage gegeven aan de (potentiële) leverancier(s). Leveranciers hebben kennis genomen van het beleid en geven aan zich hieraan te committeren.
Security	ICT	De backup & restore procedure van de leverancier voldoet aan de het backup & restore beleid van de gemeente in relatie tot de BIV-classificatie van de data.
Security	ICT	Inschrijver mag geen (meta)data van de Aanbestedende Dienst verwerken voor eigen doeleinden.
Security	ICT	Inschrijver gebruikt de door Opdrachtgever verstrekte en in het kader van de (uitvoering van de) Overeenkomst ontvangen – al dan niet bijzondere – persoonsgegevens slechts voor het verrichten van de Prestatie zoals omschreven en vastgelegd in de Overeenkomst. Deze persoonsgegevens gebruikt Inschrijver niet voor andere doeleinden, al dan niet commercieel, dan beschreven in de opdrachten voor het verrichten van de Prestatie, evenmin voor eigen (verdere dan wel door-) ontwikkeling van producten, diensten en/of prestaties. De betrokken persoonsgegevens mogen niet (verder) worden verwerkt, verstrekt, uitgewisseld en gedeeld met derden, tenzij door Opdrachtgever op schriftelijk verzoek van Inschrijver daartoe uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming is gegeven.
Security	ICT	Inschrijver garandeert compliant te zijn aan geldende en van toepassing zijnde landelijke en Europese wet- en regelgeving (en internationale) standaarden en normen voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging
Security	ICT	Inschrijver garandeert dat relevante wetwijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn en blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst in de betreffende (ICT-) systemen. In het geval er dergelijke wijzigingen worden doorgevoerd zullen Partijen elkaar daarover voorafgaand schriftelijk informeren.
Security	ICT	Na gunning van de Opdracht aan Inschrijver kan er een risico analyse of DPIA plaatsvinden. Mogelijk volgen hieruit aanvullende security, privacy en/of informatiebeheermaatregelen die door de Inschrijver nageleefd dienen te worden.
Security	Extern personeel	- VOG, niet ouder dan 6 maanden bij start opdracht; - Leverancier en haar medewerkers ondertekenen de integriteitsverklaring.



Assurance				
Security	ISO27001	Certificering van het managen van Informatie beveiliging.	Informatie beveiliging	Streven tijdens uitvoering.
Voor bovengenoemde certificeringen, verklaringen en rapportages zijn onderstaande eisen van toepassing:				
	Recht op inzage in interne/externe auditrapport en bijbehorende verbeterpunten behorende bij de certificering, rapportage of verklaring.			
	Recht op inzage in VVT (Verklaring van Toepasselijkheid) behorende bij de certificering, rapportage of verklaring.			
	Recht op inzage in de verbeterplan behorende bij het auditrapport met daarin per verbeterpunt de oplostermijn.			
	De gemeente heeft altijd het recht heeft om op eigen kosten een onafhankelijke externe audit of penetratiest uit te laten voeren of dat de leverancier door een onafhankelijke EDP-auditor (RE) een audit te laten uitvoeren (minimaal één keer per jaar) en de verplichting de uitkomst transparant en volledig met de gemeente te delen.			

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

J Art. 5.1 lid 2 sub e

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen