

BIJLAGE C – Programma van Eisen

1. Juridische eisen als inschrijver

- Eis 1** Door het indienen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met de inhoud van de Raamovereenkomst zoals deze na de (laatste) Nota van inlichtingen door Opdrachtgever is vastgesteld.
- Eis 2** Opdrachtnemer voldoet aan de op hem rustende verplichtingen uit de AVG en andere van toepassing zijnde privacywet- en regelgeving. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op diens verzoek over de wijze waarop hij invulling geeft aan deze verplichtingen.
- Eis 3** Opdrachtnemer is in het bezit van alle vergunningen die nodig zijn voor het uitvoeren van de in de Beschrijvend Document en bijhorende bijlagen genoemde activiteiten.
- Eis 4** Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover proactief (gevraagd en ongevraagd) in de context voor Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld:
- consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago;
 - aansprakelijkheid;
 - planning en samenhang andere activiteiten.
- Eis 5** Opdrachtnemer voorkomt belangenverstremgeling, vermijdt te allen tijde de (schijn van) belangenverstremgeling en staat belangenverstremgeling op geen enkele wijze toe. Als een situatie van (schijn van) belangenverstremgeling zich aandient, dan meldt Opdrachtnemer dat per ommekeer en treedt met Opdrachtgever in overleg over oplossingsrichtingen.
- Eis 6** Opdrachtnemer behartigt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geen belangen die met de belangen van Opdrachtgever conflicteren. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan namens een derde partij tegen opdrachtgever te procederen.
- Eis 7** Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als Opdrachtgever daarvoor schriftelijk vooraf toestemming heeft gegeven.
- Eis 8** Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.

Eis 9 Opdrachtnemer garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:

- a. inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
- b. inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
- c. inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
- d. inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).

Meer informatie vindt u op de website van het ILO, [http://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/global/lang-en/index.htm).

Eis 10 Opdrachtnemer houdt rekening met de mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (URVM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocol) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.

2. Juridische eisen als opdrachtnemer

Eis 11 Opdrachtgever behoudt het recht de Raamovereenkomst gedurende de looptijd te ontbinden wanneer de Opdrachtnemer wordt overgenomen door een andere marktpartij.

Eis 12 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever de onder de Raamovereenkomst vallende dienstverlening door derden uit te laten voeren of geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden. Uitbesteding van enig deel van de onder de Raamovereenkomst uit te voeren dienstverlening zoals in de vorige alinea bedoeld ontslaat Opdrachtnemer op generlei wijze van zijn aansprakelijkheid jegens Opdrachtgever in het kader van de Raamovereenkomst.

Eis 13 Kennisgevingen die partijen op grond van de Raamovereenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd. Op beide partijen rust een medewerkings-, informatie- en waarschuwingsplicht voor zover dit van belang is of kan zijn voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Partijen treden met elkaar in overleg telkens wanneer zich een omstandigheid voordoet waarin de Raamovereenkomst niet voorziet of wanneer één der partijen dit nodig of wenselijk acht. Het nalaten door één der partijen om binnen een in de Raamovereenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de betreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan.

3. Personele eisen

- Eis 14** Voor de uitvoering van de Opdrachten zullen de onderstaande door Opdrachtgever gehanteerde functieprofielen gehanteerd worden. De Opdrachtgever heeft hieronder 4 profielen gedefinieerd:
- a. Junior medewerker: 0-3 jaar ervaring
 - b. Medior: 3-10 jaar ervaring
 - c. Senior: >10 jaar ervaring
 - d. Venoot/partner: Eindverantwoordelijk
- Eis 15** Opdrachtgever heeft de vrijheid om te bepalen welk type medewerker(s), uit eis 14 een opdracht uitvoert.
- Eis 16** Alle medewerkers van Opdrachtnemer (inclusief de contactpersoon) die direct worden ingezet bij de uitvoering van de Raamovereenkomst bezitten de volgende kerncompetenties:
- a. goede contactuele eigenschappen;
 - b. een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in Nederlandse taal;
 - c. Actuele kennis en ervaring in relatie tot het betreffende rechtsgebied;
 - d. creatief, effectief en oplossingsgericht.
 - e. In staat wetgeving pragmatisch te vertalen naar de praktijk
 - f. het zodanig formuleren dat ook niet inhoudelijk deskundigen de voor besluitvorming relevante informatie op waarde kunnen inschatten.
 - g. Gevoel voor politieke verhoudingen
- Eis 17** Opdrachtnemer draagt zorg voor de eindverantwoordelijkheid van advisering van zijn personeel.
- Eis 18** De in te zetten medewerkers dienen een geldige VOG te kunnen overleggen indien Opdrachtgever daar om vraagt. De kosten van een nieuw aan te vragen VOG komen ten laste van de Opdrachtgever.
- Eis 19** De vaste aanspreekpunten dienen, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, aantoonbaar te beschikken over een erkenning van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) of zijn lid van het Register Belastingadviseurs (RB) (of vergelijkbaar).
- Eis 20** Opdrachtnemer draagt zorg voor continuïteit door uitsluitend ingewerkte en ervaren medewerkers met kennis van zaken in te zetten. De kosten van het inwerken/kennisoverdracht bij afwezigheid bij bv vakantie komen ten laste van Opdrachtnemer.
- Eis 21** Inschrijver verklaart dat indien een voor de uitvoering van de Opdracht aangeboden adviseur tijdens de looptijd van de dienstverlening niet meer beschikbaar is voor uitvoering van de geoffeerde werkzaamheden, er door Opdrachtnemer in minimaal gelijkwaardige vervanging dient te worden voorzien. Vervanging van in te zetten adviseur gebeurt in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever.

4. Communicatie eisen

- Eis 22** Opdrachtnemer benoemt (1) één centraal aanspreekpunt (contactpersoon / 'accountmanager') voor de commerciële afstemming en voor de voortgang/evaluatie van de dienstverlening (voor de inhoudelijke afstemming verwacht Opdrachtgever dat er per adviesvraag/opdracht een geschikte medewerker wordt betrokken voor de communicatie). Tevens dient deze contactpersoon bevoegd te zijn voor het nemen van beslissingen aangaande de uitvoering van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer benoemt tevens een vaste vervanger, die over dezelfde bevoegdheden beschikt.
- Eis 23** Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging / vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken. opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van opdrachtgever, niet goed verloopt.
- Eis 24** De door Opdrachtnemer aangewezen contactpersoon is op verzoek van Opdrachtgever aanspreekbaar en/of aanwezig voor overleg in het geval van gevoelige dossiers en/of specifieke overleggen.
- Eis 25** Opdrachtgever en Opdrachtnemer houden na de inwerkingtreding van de Raamovereenkomst een kennismakingsoverleg op initiatief van Opdrachtgever, waarin zaken worden besproken die relevant zijn voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.
- Eis 26** Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever elke werkdag in ieder geval bereikbaar tussen 08:30 uur – 18:00 uur. Opdrachtnemer is voor spoedgevallen ook bereikbaar buiten de genoemde tijden. Bij afwezigheid van de contactpersoon is de vaste vervanger bereikbaar.
- Eis 27** Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen inhoudelijk te reageren op vragen/verzoeken van Opdrachtgever. Waarbij geldt dat binnen 1 werkdag wordt gecommuniceerd dat de aanvraag is ontvangen en wanneer er een inhoudelijke reactie komt.
- Eis 28** Opdrachtnemer zal terstond Opdrachtgever informeren in het geval Opdrachtnemer enige verplichting uit hoofde van de Raamovereenkomst niet, niet tijdig of niet naar behoren kan nakomen.
- Eis 29** De personen die binnen de onderneming van Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren. De voertaal vanuit de VRA is Nederlands.

5. Offerteaanvraag onder raamovereenkomst

- Eis 30** Op grond van de af te sluiten Raamovereenkomst vraagt Opdrachtgever een offerte aan bij Opdrachtnemer. In de offerteaanvraag beschrijft Opdrachtgever de probleemstelling en geeft een beschrijving van de te leveren dienstverlening. Opdrachtgever geeft aan welke werkzaamheden zij in het kader van de dienstverlening van Opdrachtnemer verwacht.
- Eis 31** Na ontvangst van een Offerteaanvraag is Opdrachtnemer gehouden binnen vijf werkdagen een Offerte (per e-mail) uit te brengen. In de Offerte brengt Opdrachtnemer op inzichtelijke wijze in beeld de planning, de begroting van het maximaal te besteden aantal uren, inclusief de in te zetten functionarissen (op basis van functieprofielen zoals beschreven in eis 14), een inschatting van de positie van Opdrachtgever, de tijdsbesteding en de bij de functieprofielen behorende tarieven.
- Eis 32** Slechts na schriftelijke acceptatie of acceptatie per e-mail van de Offerte (opdrachtbevestiging) mogen de Diensten worden uitgevoerd.
- Eis 33** Indien de uren- en kosteninschatting overschreden dreigt te worden, maakt Opdrachtnemer dit kenbaar. De aangepaste uren- en kosteninschatting, inclusief onderbouwing, wordt ter akkoord voorgelegd aan Opdrachtgever. Zonder akkoord kunnen de extra gemaakte uren niet worden gefactureerd.
- Eis 34** Opdrachtnemer draagt zorg voor vastlegging van de lopende dossiers die ook opvraagbaar zijn door Opdrachtgever.

6. Rapportages & evaluaties

Eis 35 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Opdrachtgever binnen één (1) maand na afloop van elk half - en heel jaar een rapportage ontvangt van de betreffende periode over:

- a. alle onderhanden zijnde zaken en de status daarvan;
- b. het aantal zaken en het aantal uren per zaak en de onderbouwing daarvan.
- c. het totaal aantal ingezette uren en de verdeling daarvan over de medewerkersprofielen. Inclusief een financieel overzicht;
- d. de uitgevoerde (zelf)evaluatie van Opdrachtnemer, waarin opgenomen ook verbeterpunten en aanbevelingen voor het vervolg van de dienstverlening;
- e. ingediende klachten en de afhandeling en status daarvan.

* De overzichten na het eerste jaar bevatten naast een overzicht van het betreffende jaar ook een cumulatief overzicht vanaf de start van de Raamovereenkomst waarbij ieder jaar afzonderlijk te herleiden is. Voorbeeld: het overzicht van jaar 2 geeft niet alleen informatie over dat jaar, maar ook afzonderlijk over jaar 1 en jaar 2 en een totaalbeeld van de 2 jaren opgeteld.

Eis 36 Bij de dienstverlening aan Opdrachtgever wordt gebruik van papier zoveel mogelijk beperkt. Gedurende de looptijd van de overeenkomst blijven Partijen in gesprek aangaande de beperking van de belasting van het milieu.

Eis 37 Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst worden op gezette tijden overleggen gehouden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De volgende overlegvormen worden onderscheiden:

Operationeel overleg: indien noodzakelijk dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Opdrachtgever. Dit vindt in onderling overleg plaats. Tijdens dit overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde:

- Beoordeling van de kwaliteit van de Dienstverlening van de in de voorafgaande periode afgeronde opdrachten;
- Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten.

Strategisch overleg: minimaal 1 keer per jaar dient een strategisch overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:

- Evalueren van de dienstverlening en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen;
- Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode / contractjaar;
- Veranderingen in de organisatie, zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer;
- Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst.

De verslaglegging van bovenstaande overlevormen is aan Opdrachtnemer en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aangeleverd aan Opdrachtgever.

Opdrachtgever heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met Opdrachtnemer te wijzigen.

Eis 38 Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.

7. Facturatie

- Eis.39** Voor de facturatie van de diensten stuurt Opdrachtnemer hoogstens één factuur per maand per nadere opdracht. In ieder geval moet op iedere factuur de volgende informatie worden vermeld:
- de naam van het team/de persoon die de opdracht plaatst;
 - het inkoopordernummer dat in de opdracht vermeld wordt;
 - de naam van de contactpersoon/besteller;
 - het afleveradres;
 - het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;
 - uw bankrekeningnummer en indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code.
- Eis 40** De opdrachtnemer zendt de factuur/facturen digitaal onder vermelding van bovengenoemd contractnummer aan het centrale aanleverpunt voor facturen:
financien@vervoerregio.nl
- Eis 41** Een factuur dient een overzicht te bevatten met per adviesvraag/activiteit een beschrijving van de verrichte werkzaamheden (op datum en) op hoofdlijnen de ureninzet x uurtarieven die hiervoor in rekening gebracht wordt.
- Eis 42** Indien Opdrachtnemer zijn verbintenissen voortvloeiend uit de Raamovereenkomst niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.
- Eis 43** Indien een factuur niet voldoet aan de hiervoor genoemde Eisen wordt de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk en/of per email op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan alle genoemde Eisen. De betalingstermijn gaat pas in op het moment dat de factuur voldoet aan alle gestelde Eisen.

8. Commerciële eisen

- Eis 44** De gehanteerde tarieven in uw Inschrijving zijn in Euro's, exclusief BTW.
- Eis 45** De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijnschrijfformulier' beschreven schema.
- Eis 46** Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van Raamovereenkomst als een goede Opdrachtnemer uitvoering te geven aan de werkzaamheden als omschreven in de Raamovereenkomst.
- Eis 47** Opdrachtnemer is verplicht voor de uitvoering van de opdracht aantoonbaar goed gekwalificeerd en deskundig personeel in te zetten dat beschikt over ruime vakkennis en ervaring binnen zowel de proces- als adviespraktijk op het door Opdrachtgever benodigde fiscale vraagstukken. Van Opdrachtnemer wordt geëist dat er bij de advisering in voldoende mate oog is voor praktijk van Opdrachtgever en de bestuurlijke sensitiviteit van vraagstukken.
- Eis 48** Opdrachtnemer is voortdurend bezig de kwaliteit en toepasbaarheid van zijn dienstverlening te verbeteren.
- Eis 49** Opdrachtnemer verplicht zich tot integer handelen.
- Eis 50** De lopende dossiers worden overgedragen op het moment dat de implementatieperiode start.. De Opdrachtgever kan besluiten om lopende dossiers waarvan de huidige contractpartij veel kennis heeft te laten afronden door deze contractpartij.
- Eis 51** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer verzekert Opdrachtgever van een succesvolle start van de Dienstverlening in de transitieperiode.
- Eis 52** Bij beëindiging of ontbinding van deze Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer te garanderen te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

9. Eisen ten aanzien van de tarieven

- Eis 53** Het door inschrijver aangeboden uurtarief is all-in, d.w.z. inclusief alle bijkomende kosten, en exclusief BTW.
- Eis 54** Indexeren is de eerste 2 jaar niet toegestaan. Vanaf het 3e jaar kan inschrijver de tarieven indexeren conform de Brede doeluitkering Verkeer en Vervoer index.
- Eis 55** Het door Opdrachtnemer aangeboden tarief is reëel en marktconform.
- Eis 56** Inschrijver stemt in om bij het uitbrengen van een offerte voor een Nadere Opdracht een transparante onderbouwing van de prijs op te geven. Daarbij dient inschrijver de diverse functieprofielen te beschrijven welke de Nadere Opdracht gaan uitvoeren. Per functieprofiel wordt een all-in uurtarief excl. BTW vermeld, met daarbij vermeld het aantal uur dat een functieprofiel ingezet zal gaan worden. De optelsom moet tot de prijs van de Nadere Opdracht leiden.
- Eis 57** De door Inschrijver in aangeboden tarieven zijn maximum tarieven per functie. Een Nadere Offerte zal nimmer een hoger tarief bevatten dan het desbetreffende maximumtarief.
- Eis 58** Van meerwerk kan enkel sprake zijn na schriftelijk opdrachtverlening en akkoord van Opdrachtgever zoals omschreven in artikel 16 ARVODI-2018.
- Eis 59** In het geval van meerwerk, wordt tegen de werkelijk gemaakte uren en kosten per functieprofiel dezelfde uurtarieven geoffreerd als het uurtarief welke in de Nadere Opdracht is overeengekomen.