

Bijlage 1 Programma van eisen Kwijtschelding

Programma van eisen

Eisen 1. Algemeen	
Eis 1.1	Opdrachtnemer verklaart door inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de inschrijvers kan beperken.
Eis 1.2	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingsystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
Eis 1.3	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst. GBLT behoudt zich het recht voor op ontbinding van de raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
Eis 1.4	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van GBLT, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
Eis 1.5	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. Alle gegevens door GBLT aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, behoudens de gevallen waarin opdrachtnemer hiertoe op grond van de wet toe verplicht is, niet aan derden worden verstrekt. GBLT behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving
Eis 1.6	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van GBLT blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn medewerkers (niet zijnde flexwerkers) zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht. Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen is opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 50.000,- per gebeurtenis. Indien de geheimhoudingsverplichtingen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst door opdrachtnemer twee keer wordt geschonden, heeft GBLT het recht om raamovereenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.

	GBLT deelt dit per aangetekend schrijven aan de opdrachtnemer mee. Ontbinding kan per direct, dan wel met inachtneming van een voor GBLT redelijke termijn waarbinnen GBLT een nieuwe opdrachtnemer kan contracteren.
Eis 1.7	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.8	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de raamovereenkomst. Inschrijver vrijwaart GBLT tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor GBLT.
Eis 1.9	Opdrachtnemer dient al haar medewerkers die ingezet worden voor de inhoudelijke uitvoering van de opdracht de bijlage Integriteit en geheimhouding te laten ondertekenen voorafgaande aan het moment waarop zij voor het eerst toegang hebben tot data van GBLT. Op eerste verzoek van GBLT dient opdrachtnemer binnen één werkdag de ondertekende geheimhoudingsverklaring van één of meerdere medewerkers te overleggen aan GBLT.
Eis 1.11	Alle medewerkers van opdrachtnemer die ingezet worden voor de inhoudelijke uitvoering van de opdracht dienen voorafgaande aan het moment waarop zij voor het eerst worden ingezet in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) welke niet ouder is dan zes maanden. Op eerste verzoek van GBLT dient opdrachtnemer binnen 4 weken de VOG te kunnen overleggen.
Eis 1.12	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in het programma van eisen, dan prevaleert de strengste variant.
Eis 1.13	De implementatie van de opdracht start op de ingangsdatum van de raamovereenkomst en dient binnen 8 weken afgerond te zijn. Na de implementatieperiode dienen de ingezette medewerkers zelfstandig kwijtscheldingsverzoeken te kunnen afhandelen.

Eisen 2. Juridisch	
Eis 2.1	De algemene en/of verkoopvoorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
Eis 2.2	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is:

	1. Raamovereenkomst 2. Verwerkersovereenkomst 3. De nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde); 4. Aanbestedingsstukken (excl. de nota's van inlichtingen) 5. Algemene Inkoopvoorwaarden AWWODI 2018 6. Inschrijving opdrachtnemer
Eis 2.3	Opdrachtnemer brengt GBLT, zodra opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 2.4	Door het indienen van de inschrijving gaat opdrachtnemer akkoord met de tekst van de raamovereenkomst en de AWWODI 2018, zoals vastgesteld na de laatste nota van inlichtingen.
Eis 2.5	Indien de raamovereenkomst binnen de looptijd wordt beëindigd, om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere tekortkomingen die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de overeengekomen dienstverlening door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de raamovereenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
Eis 2.6	Door het indienen van een inschrijving gaat opdrachtnemer ermee akkoord dat bij een fusie van GBLT met een derde partij de scope van de opdracht kan wijzigen en dat de raamovereenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
Eis 2.7	Door het indienen van een inschrijving maken de door opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

Eisen 3. Commercieel	
Eis 3.1	De raamovereenkomst gaat in op 1 januari 2023 en wordt aangegaan voor de duur van 2 jaar met tweemaal de optie, eenzijdig uit te oefenen door de aanbestedende dienst, tot verlenging van de raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van telkens twaalf maanden. De maximale looptijd van de raamovereenkomst is vier jaar.
Eis 3.2	De aanbestedende dienst stelt opdrachtnemer uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de raamovereenkomst

	schriftelijk in kennis indien de aanbestedende dienst gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd.
Eis 3.3	De door opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief (niet gelimiteerd) salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, reistijd, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, kosten voor certificering, VOG's etc. Dit betekent dat er geen andere tarieven in rekening gebracht kunnen worden dan gespecificeerd op het prijsblad met uitzondering van aanvullende werkzaamheden waarvoor GBLT schriftelijk opdracht heeft gegeven.
Eis 3.4	De aangeboden tarieven liggen in ieder geval vast tot 1 januari 2024 en kunnen – eerst per 1 januari 2024 op verzoek van opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per jaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Dienstenprijsindex (DPI) op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: $(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar}) / \text{jaargemiddelde oud jaar} \times 100\%$ (afgerond op 2 decimalen). Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd.
Eis 3.5	Wordt in een jaar afgezien van herzien van tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar; indexering over meerdere jaren is derhalve uitgesloten.
Eis 3.6	Een voornemen tot indexatie of aanpassing van tarieven als gevolg van een wettelijke wijziging in het btw percentage dient opdrachtnemer minimaal zes weken voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan aan opdrachtgever te melden met daarbij een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.
Eis 3.7	Negatieve indexering of verlagingen van het wettelijke btw percentage dient opdrachtnemer te allen tijde te melden en tarieven dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.
Eis 3.8	De inschrijfprijs wordt uitsluitend beoordeeld, indien er geen oneigenlijk gebruik gemaakt wordt van de gunningsmethodiek en het prijsblad voldoet aan de onderstaande voorwaarden. Indien dit niet het geval is wordt de inschrijving ongeldig verklaard en uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

	• Tarieven zijn aangeboden in Euro's, maximaal twee decimalen Excl. btw en inclusief alle overige bijkomende kosten; • Er zijn geen negatieve en/of 0 (nul) tarieven aangeboden; • Op elk gevraagd onderdeel is een tarief aangeboden; • Alle (individuele) tarieven zijn reëel; • Het prijsblad is op geen enkele wijze aangepast. Extreem lage tarieven kunnen worden onderzocht, dit betekent dat de opdrachtnemer binnen drie werkdagen, na het eerste verzoek daartoe van GBLT, schriftelijk dient aan te tonen dat de marktconformiteit van alle individuele tarieven gewaarborgd is. Van marktconformiteit is in elk geval geen sprake indien één of meerdere tarieven onder de kostprijs worden aangeboden.
Eis 3.9	Alle in de aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en/of aantallen zijn indicatief. Opdrachtnemer kan aan deze bedragen en/of aantallen geen rechten in termen van (minimale of maximale) afzet/omzet ontlenen.

Eisen 4. Aanvullende werkzaamheden	
Eis 4.1	Naast de opdracht zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken dient opdrachtnemer op verzoek van GBLT ook bereid te zijn aanvullende werkzaamheden te verrichten.
Eis 4.2	Onder aanvullende werkzaamheden worden werkzaamheden verstaan welke niet direct deel uit maken van de opdracht, maar die wel nauw verband houden met de scope van de opdracht.
Eis 4.3	Indien GBLT aanvullende werkzaamheden wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek gedaan bij opdrachtnemer.
Eis 4.4	Opdrachtnemer brengt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het verzoek een offerte uit aan GBLT waarin de aanvullende werkzaamheden voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te verrichten werkzaamheden, de randvoorwaarden, de doorlooptijd voor de uitvoering en de geldigheid van de offerte (minimaal dertig dagen).
Eis 4.5	De kosten voor de aanvullende werkzaamheden dienen in verhouding te staan met de tarieven welke zijn opgenomen in het prijsblad. Indien er geen sprake is van een relatie tussen de tarieven in het prijsblad en de aanvullende werkzaamheden dan dienen de tarieven marktconform te zijn.
Eis 4.6	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door GBLT dienen de aanvullende werkzaamheden binnen de opgegeven doorlooptijd verricht te worden.
Eis 4.7	Facturatie van de aanvullende werkzaamheden kan alleen plaatsvinden na volledige uitvoering en acceptatie van de uitvoering door GBLT van de aanvullende

	werkzaamheden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 4.8	De raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte of opdrachtbevestiging m.b.t. aanvullende werkzaamheden.

Eisen 5. Facturatie	
Eis 5.1	Onder vermelding van de raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting van de dienstverlening een verzamelfactuur
Eis 5.2	Onder vermelding van de raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer na volledige verrichting een factuur per uitgebrachte offerte met betrekking tot de aanvullende werkzaamheden.
Eis 5.3	Een Factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN-rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens GBLT</u> • Organisatienaam • Adres • Contractnummer <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de Eis 5.4 m.b.t. het kostenoverzicht.

	De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de Implementatieperiode in overleg tussen GBLT en opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 5.4	<u>Kostenoverzichten bevatten minimaal de volgende gegevens:</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Prijs en aantal per onderdeel zoals opgenomen in het prijsblad (of in het geval van aanvullende werkzaamheden de kosten conform de door GBLT schriftelijk goedgekeurde offerte) • Totaal kosten • In het geval van aanvullende werkzaamheden een kopie van het goedgekeurde ordernummer. Naam en telefoonnummer contactpersoon opdrachtnemer De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de Implementatieperiode in overleg tussen GBLT en opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 5.5	Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF formaat of UBL 2.1 formaat gestuurd aan facturen@gblt.nl . Voor vragen t.a.v. facturatie neem opdrachtnemer contact op met administratie@gblt.nl .
Eis 5.6	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 5.7	Indien een factuur niet voldoet aan de in de genoemde voorwaarden wordt de opdrachtnemer hiervan binnen vijftien kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
Eis 5.8	GBLT is gerechtigd om, indien er sprake is van door opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen), deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan GBLT.
Eis 5.9	Indien GBLT niet tijdig betaalt en de vertraging niet te wijten is aan opdrachtnemer, kan opdrachtnemer aanspraak maken op de wettelijke rente van het bedrag, met de betaling waarvan GBLT in gebreke is, met ingang van de dag, volgend op die, waarop de betaling uiterlijk diende te geschieden. Rente van rente kan opdrachtnemer niet vorderen.
Eis 5.10	GBLT is te allen tijde gerechtigd de door opdrachtnemer verzonden facturen door een door GBLT aan te wijzen onafhankelijke accountant, als bedoeld in Artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek, op juistheid te laten controleren.
Eis 5.11	Indien GBLT gebruik maakt van een accountantscontrole, zal opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk

	en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
Eis 5.12	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van GBLT, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van opdrachtnemer komen.

Eisen 6. Communicatie	
Eis 6.1	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en GBLT vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 6.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met GBLT de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
Eis 6.3	GBLT krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan drie werkdagen afwezig is wordt GBLT hiervan op de hoogte gebracht.
Eis 6.4	GBLT krijgt indien de vaste contactpersoon (accountmanager) langer vijf werkdagen of langer afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
Eis 6.5	Afwezigheid van de vaste contactpersoon (accountmanager) dient bij geplande afwezigheid minimaal één (1) week van te voren per e-mail aangekondigd te worden en bij ongeplande afwezigheid direct na het ontstaan van de afwezigheid per e-mail gemeld te worden aan GBLT.
Eis 6.6	GBLT krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (projectmanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan drie werkdagen afwezig is wordt GBLT hiervan op de hoogte gebracht.
Eis 6.7	GBLT krijgt indien de vaste contactpersoon (projectmanager) vijf werkdagen of langer afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze

	vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
--	---

Eisen 7. Personeel	
Eis 7.1	Opdrachtnemer ziet er op toe dat de opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring)
Eis 7.2	De in te zetten medewerkers dienen minimaal te beschikken over HBO werk- en denkniveau, kennis te hebben van de actuele wet,- en regelgeving en aantoonbare (minimaal half jaar) werkervaring te hebben.
Eis 7.3	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer welke in een gebouw van GBLT komen, houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.
Eis 7.4	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers die gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bij opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
Eis 7.5	GBLT kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor het inlenen van illegale werknemers. De door de overheid aan de GBLT opgelegde boetes zullen worden vergoed door opdrachtnemer.

Eisen 8. Overleg	
Eis 8.1	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt elk kwartaal een tactisch/strategisch overleg. Dit overleg vindt plaats tussen accountmanager en GBLT. Wekelijks vindt een operationeel overleg plaats tussen GBLT en de operationeel deskundige van opdrachtnemer.
Eis 8.2	Tijdens het tactisch /strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Voortgang van de uitvoering van de opdracht • Samenwerking en klanttevredenheid • Ontwikkelingen in de markt • Ontwikkelingen binnen GBLT en de organisatie van opdrachtnemer

	• Verwachte behoefte komende periode
Eis 8.3	Tijdens het operationeel overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • De status van de lopende dossiers • Aantal actieve accounts • Werkvoorraad i.r.t. aantal ingezette medewerkers.
Eis 8.4	De datum en het tijdstip van een overleg worden in overleg met GBLT bepaald.
Eis 8.5	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door GBLT te bepalen locatie en/of door GBLT te bepalen wijze.
Eis 8.6	Op basis van de uitkomsten van het tactisch/strategisch overleg stelt opdrachtnemer indien opdrachtnemer en/of GBLT dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer.
Eis 8.7	Voor alle overlegvormen geldt dat opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf werkdagen als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan GBLT verstrekt.
Eis 8.8	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door GBLT. Indien GBLT het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de opdrachtnemer het niet eens is met de door GBLT verlangde aanpassingen dient er binnen tien werkdagen een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging.

Eisen. 9. Rapportages	
Eis 9.1	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst maandelijks, minimaal vijf werkdagen voor het operationeel overleg én op verzoek van GBLT binnen vijf werkdagen de managementinformatie, (getotaliseerd per maand, per kwartaal, per half jaar en per jaar), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen: • Overall overzicht klachten (gesorteerd naar aantal en soort) • Uitgevoerde verbeteracties en resultaat • Overzicht geplande verbeteracties • Werkvoorraad uitbesteedde dossiers • Detail-overzicht afgeronde dossiers (inclusief KWS-verzoeknummer) in afgelopen 4 weken • Overzicht uitgevoerde aanvullende werkzaamheden.
Eis 9.2	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan GBLT verstrekt.
Eis 9.3	De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd, wordt in overleg tussen GBLT en opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de Implementatiefase.

Eis 9.4	GBLT verwacht van opdrachtnemer dat de managementinformatie een helder en duidelijke tendens zichtbaar maakt voor wat betreft het verbeteren van de uitvoering van de opdracht en een vermindering van het aantal storingen en klachten.
----------------	--

Eisen 10. ICT	
Eis 10.1	Opdrachtnemer is in staat om een koppeling te maken met de Citrix-omgeving van GBLT.
Eis 10.2	Opdrachtnemer beschikt over de benodigde ICT-apparatuur die nodig is om een koppeling te maken met de Citrix-omgeving van GBLT en is zelf verantwoordelijk voor het gebruik en beheer van deze ICT-apparatuur.
Eis 10.3	Elke medewerker dient de beschikking te hebben over een eigen mobiele telefoon. Medewerkers waarvoor een account in de Citrix-omgeving van GBLT wordt aangemaakt krijgen de beschikking over een mobiele applicatie ten behoeve van het verkrijgen van een tokencode.
Eis 10.4	GBLT verstrekt opdrachtnemer kosteloos maximaal tien accounts van de Citrix-omgeving van GBLT. Het betreft aangemaakte accounts binnen het domein van GBLT, het aantal gelijktijdig ingelogde accounts is derhalve niet van invloed op het aantal accounts dat kosteloos wordt verstrekt. Indien opdrachtnemer meer medewerkers wil inzetten voor de uitvoering van de opdracht dan bedragen de kosten voor de extra benodigde accounts € 100,00 excl. btw per account per jaar.
Eis 10.5	Een door GBLT aangemaakt account is strikt persoonlijk en mag niet door andere medewerkers van of namens opdrachtnemer gebruikt worden anders dan de medewerker voor wie het account is aangemaakt c.q. aan wie de licentie ter beschikking is gesteld.
Eis 10.6	GBLT verzorgt binnen één week na schriftelijke ontvangst van de persoonsgegevens van de medewerker(s) van of namens opdrachtnemer die ingezet worden voor de uitvoering van de Dienstverlening, de toegang tot de Citrix-omgeving van GBLT.
Eis 10.7	Indien een medewerker van opdrachtnemer langer dan één maand (naar verwachting) niet meer ingezet wordt voor de uitvoering van de dienstverlening dient opdrachtnemer dit tijdens het operationeel overleg te bespreken met de inhoudelijk contactpersoon bij GBLT.
Eis 10.8	GBLT is te allen tijde eigenaar van alle data met betrekking tot de opdracht. Het is zonder uitdrukkelijke schriftelijke en rechtsgeldige ondertekende toestemming van GBLT niet toegestaan deze data in te zien of te tonen aan derden.
Eis 10.9	Opdrachtnemer bewaart alle data die verstrekt wordt gedurende de

	raamovereenkomst en draagt deze bij beëindiging van de raamovereenkomst over aan GBLT of aan een door GBLT aangewezen derde partij.
Eis 10.10	GBLT stelt opdrachtnemer tijdig op de hoogte van gepland onderhoud aan haar ICT systemen. Dat wil zeggen dat gepland onderhoud tijdens kantooruren uiterlijk vijf werkdagen voor aanvang van de onderhoudswerkzaamheden wordt aangekondigd, en gepland onderhoud buiten kantooruren uiterlijk twee werkdagen voor aanvang van de onderhoudswerkzaamheden.
Eis 10.11	GBLT is niet verantwoordelijk voor storingen aan haar ICT systemen en de eventuele stagnering van de uitvoering van de dienstverlening door opdrachtnemer als gevolg hiervan indien deze storing minder dan 4 aaneengesloten kantooruren betreft.
Eis 10.12	Opdrachtnemer kan indien deze storingen aan de ICT systemen van GBLT constateert melden tijdens kantooruren aan de contactpersoon van GBLT, waarna de storing z.s.m. door GBLT verholpen wordt.

Eisen 11. Kwijtscheldingsproces	
Eis 11.1	Alle kwijtscheldingsverzoeken van kleine ondernemers worden door GBLT uitgevoerd. Indien opdrachtnemer onverhoopt een dossier aangaande een kwijtscheldingsverzoek van een kleine ondernemer krijgt toegewezen dient deze dit per omgaande te melden aan GBLT en dient deze het betreffende dossier niet in behandeling te nemen.
Eis 11.2	Opdrachtnemer verzorgt het gehele proces van kwijtscheldingsaanvragen. Vanaf het moment dat de aanvraag in de werkvoorraad van de opdrachtnemer is geplaatst tot en met het gereed zetten van de kwijtscheldingsbeschikking in de belastingapplicatie inclusief alle bijbehorende administratieve handelingen.
Eis 11.3	Het gehele kwijtscheldingsproces wordt uitgevoerd conform: • De actueel geldende wet- en regelgeving (o.a. Algemene Wet Bestuursrecht en Invorderingswet, Uitvoeringsregeling). • De bijlage meest recente Handboek kwijtschelding. • De aanbestedingsstukken waaronder het programma van eisen. Afwijken hiervan is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van GBLT.
Eis 11.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beoordelen van de compleetheid van de kwijtscheldingsaanvraag en vraagt indien nodig de ontbrekende informatie op bij de belastingschuldige.
Eis 11.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inhoudelijk beoordelen van de kwijtscheldingsaanvraag en de berekening die hieraan ten grondslag ligt.
Eis 11.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle andere (niet in de eisen opgenomen) activiteiten die nodig zijn voor het beoordelen van een kwijtscheldingsaanvraag.
Eis 11.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voor verzending klaar maken van de

	beslissing inzake de aanvraag tot kwijtschelding inclusief een gemotiveerde onderbouwing van deze beslissing.
Eis 11.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de administratieve werkzaamheden die gepaard gaan met het kwijtscheldingsproces.
Eis 11.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwerken van alle stappen en documenten met betrekking tot het kwijtscheldingsproces in de belastingapplicatie waar GBLT mee werkt en indien van toepassing het zaaksysteem van GBLT, zodat GBLT te allen tijden inzicht heeft in de actuele status van een dossier en inzicht heeft in alle bijbehorende documenten. Tijdens de implementatieperiode wordt de omschrijving die nodig is voor het opnemen van de documenten in het zaaksysteem van GBLT nader afgestemd.

Eisen 12. Prestatie-indicatoren	
Eis 12.1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de KPI's zoals gesteld in de SLA onder kopje 5.1
Eis 12.2	De doorlooptijd voor een dossier m.b.t. kwijtschelding bedraagt maximaal 4 weken nadat GBLT het dossier heeft overhandigd aan opdrachtnemer. Indien voor de beoordeling aanvullende gegevens van de klant benodigd zijn, dan wordt deze termijn verlengd met de termijn die de klant nodig heeft gehad om de aanvullende gegevens te verstrekken (hiervoor hanteren wij effectief een termijn van 4 weken).
Eis 12.3	Als de norm van de gestelde KPI's niet wordt gehaald dan zal dit besproken worden in het tactisch overleg. Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op indien dit door opdrachtnemer en/of GBLT wenselijk wordt geacht. Als er geen verbetering optreedt voor het volgende tactisch evaluatieoverleg is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst op te zeggen. De kosten voor de aanbesteding worden verhaald op de opdrachtnemer en bedragen maximaal € 10.000,-.
Eis 12.4	Als de norm voor KPI 4 'kwaliteit beslissing' niet wordt gehaald dan zullen naast het gestelde in eis 12.4 ook de volgende kosten op opdrachtnemer worden verhaald: - kosten van onterecht verleende aanvragen kwijtschelding (onterecht kwijtgescholden bedrag); - kosten van de behandeling van een administratief beroep kwijtschelding die het gevolg is van een onterecht afgewezen aanvraag, van € 30,- ex BTW

Technische begripsbepaling

Belastingenschuldige: Een natuurlijk persoon of recht persoon aan wie een belastingaanslag is opgelegd die betaald dient te worden.

Doorlooptijd: De periode dat een dossier onderhanden van opdrachtnemer is, ofwel de periode tussen het inboeken van het dossier in de belastingapplicatie door GBLT en het moment dat de beslissing met betrekking tot het verzoek tot kwijtschelding klaar staat voor verzending aan de belastingenschuldige.

Dossier: Digitale file in de belastingapplicatie die gebruikt wordt door GBLT bestaande uit alle relevante gegevens van een belastingenschuldige inclusief alle bijbehorende en onderliggende beschikbare gegevens etc.

Fout: Een onjuistheid in de gegevens die opgenomen zijn c.q. deel uit maken van de beslissing inzake het kwijtscheldingsverzoek.

Foutieve beslissing: Een beslissing inzake een verzoek tot kwijtschelding welke niet correct is gezien de gegevens die ten grond slag liggen aan de beschikking.

Implementatie: Het uitvoeren van (voorbereidende) activiteiten en maatregelen die nodig zijn voor het conform de aanbestedingsstukken uitvoeren van de opdracht.

Inschrijving: Alle documenten die de Inschrijver aanbiedt via Negometrix ter beantwoording van het gestelde in de aanbestedingsstukken.

Kantooruren (kantoortijden): Alle uren op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur CET.

Kwijtschelding: Middels vastgestelde verordeningen van alle belastingsoorten waarbij de belastingenschuldige niet in staat is anders dan met buitengewoon bezwaar een belastingaanslag geheel of gedeeltelijk te betalen, gehele of gedeeltelijke kwijtschelding kan worden verleend.

Kwijtscheldingsproces: Het proces van kwijtschelding vanaf het moment dat het dossier is ingeboekt in de belastingapplicatie tot en met het klaar zetten van de beslissing naar aanleiding van het verzoek tot kwijtschelding.

Werkdagen: Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet.



gemeente- en
waterschapsbelastingen