

# Bijlage 1 Programma van eisen

## Bezwaaraafhandeling

| 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.<br>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 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 1.5           | 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 1.6           | Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 1.7</b>  | 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. |
| <b>Eis 1.8</b>  | 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.<br>Op eerste verzoek van GBLT dient opdrachtnemer binnen één werkdag de ondertekende geheimhoudingsverklaring van één of meerdere medewerkers te overleggen aan GBLT.                                                                                                       |
| <b>Eis 1.9</b>  | 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.                                                                                                                                                               |
| <b>Eis 1.10</b> | De implementatie van de opdracht dient voor de start van de werkzaamheden (week 9, 2024) te zijn afgerond. Dit houdt in dat de accounts geregeld dienen te zijn, en de werkzaamheden met GBLT zijn afgestemd. GBLT zal hier haar medewerking in verlenen.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Eisen 2. Juridisch</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 2.1</b>            | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 2.2</b>            | De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raamovereenkomst</li> <li>2. Verwerkersovereenkomst</li> <li>3. De nota's van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde);</li> <li>4. Aanbestedingsstukken (excl. de nota's van inlichtingen)</li> <li>5. Algemene Inkoopvoorwaarden AWWODI 2018</li> <li>6. Inschrijving opdrachtnemer</li> </ol> |
| <b>Eis 2.3</b>            | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 2.4</b> | 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. |
| <b>Eis 2.5</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Eis 2.6</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Eisen 3. Commercieel</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 3.1</b>              | De raamovereenkomst gaat in op 1 januari 2024 en wordt aangegaan voor de duur van twee 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.                                              |
| <b>Eis 3.2</b>              | 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. |
| <b>Eis 3.3</b>              | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 3.4</b> | <p>De aangeboden tarieven liggen in ieder geval vast tot 1 januari 2025 en kunnen – eerst per 1 januari 2025 op verzoek van opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per jaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Dienstenprijsindex (Aggregaat N Administratieve en ondersteunende diensten van de DPI) op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule:</p> <p><math display="block">(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar}) / \text{jaargemiddelde oud jaar} \times 100\%</math> (afgerond op 2 decimalen).</p> <p>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.</p> |
| <b>Eis 3.5</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 3.6</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Eis 3.7</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Eis 3.8</b> | <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarieven zijn aangeboden in Euro's, maximaal twee decimalen Excl. btw en inclusief alle overige bijkomende kosten;</li> <li>• Er zijn geen negatieve en/of 0 (nul) tarieven aangeboden;</li> <li>• Op elk gevraagd onderdeel is een tarief aangeboden;</li> <li>• Alle (individuele) tarieven zijn reëel;</li> <li>• Het prijsblad is op geen enkele wijze aangepast.</li> </ul>                                                         |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | 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. |
| <b>Eis 3.9</b> | 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.                                                                                                                                 |

| <b>Eisen 4. Aanvullende werkzaamheden</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 4.1</b>                            | Naast de opdracht zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken dient opdrachtnemer op verzoek van GBLT ook bereid te zijn aanvullende werkzaamheden te verrichten.                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 4.2</b>                            | 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.                                                                                                                                                     |
| <b>Eis 4.3</b>                            | Indien GBLT aanvullende werkzaamheden wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek gedaan bij opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Eis 4.4</b>                            | 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). |
| <b>Eis 4.5</b>                            | 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.                                         |
| <b>Eis 4.6</b>                            | Na schriftelijke acceptatie van de offerte door GBLT dienen de aanvullende werkzaamheden binnen de opgegeven doorlooptijd verricht te worden.                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eis 4.7</b>                            | 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.                                                                                                                 |
| <b>Eis 4.8</b>                            | De raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte of opdrachtbevestiging m.b.t. aanvullende werkzaamheden.                                                                                                                                                   |

| <b>Eisen 5. Facturatie</b> |                                                                                                                                                 |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 5.1</b>             | Onder vermelding van de raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting van de dienstverlening een verzamelfactuur. |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 5.2</b> | Onder vermelding van de raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer na volledige verrichting een factuur per uitgebrachte offerte met betrekking tot de aanvullende werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 5.3</b> | <p>Een Factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <p><u>Gegevens opdrachtnemer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsnaam</li> <li>• Adres</li> <li>• Telefoonnummer</li> <li>• KvK-nummer</li> <li>• Btw-nummer</li> <li>• IBAN-rekeningnummer</li> <li>• Debiteurnummer</li> </ul> <p><u>Gegevens GBLT</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatienaam</li> <li>• Adres</li> <li>• Contractnummer</li> </ul> <p><u>Factuur gegevens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurdatum</li> <li>• Factuurnummer</li> <li>• Ordernummer</li> <li>• Periode waar de factuur betrekking op heeft</li> <li>• Totaal factuurbedrag exclusief btw</li> <li>• Btw percentage</li> <li>• Btw-bedrag factuur</li> <li>• Totaal factuurbedrag inclusief btw</li> <li>• Btw-nummer</li> </ul> <p><u>Kostenoverzicht als bijlage</u></p> <p>Gegevens zoals gespecificeerd in de Eis 5.4 m.b.t. het kostenoverzicht.</p> <p>De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de Implementatieperiode in overleg tussen GBLT en opdrachtnemer vastgesteld.</p> |
| <b>Eis 5.4</b> | <p><u>Kostenoverzichten bevatten minimaal de volgende gegevens:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurdatum</li> <li>• Factuurnummer</li> <li>• Ordernummer</li> <li>• Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totaal factuurbedrag exclusief btw</li> <li>• 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)</li> <li>• Totaal kosten</li> <li>• In het geval van aanvullende werkzaamheden een kopie van het goedgekeurde ordernummer.</li> <li>• Naam en telefoonnummer contactpersoon opdrachtnemer</li> </ul> <p>De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de Implementatieperiode in overleg tussen GBLT en opdrachtnemer vastgesteld.</p> |
| <b>Eis 5.5</b>  | Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF formaat of UBL 2.1 formaat gestuurd aan <a href="mailto:facturen@gbt.nl">facturen@gbt.nl</a> . Voor vragen t.a.v. facturatie neem opdrachtnemer contact op met <a href="mailto:administratie@gbt.nl">administratie@gbt.nl</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 5.6</b>  | De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 5.7</b>  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eis 5.8</b>  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eis 5.9</b>  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eis 5.10</b> | GBLT is te allen tijde gerechtigd de door opdrachtnemer verzonden facturen door een door GBLT aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in Artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek, op juistheid te laten controleren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 5.11</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Eis 5.12</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Eisen 6. Communicatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 6.1</b>               | Alle communicatie tussen opdrachtnemer en GBLT vindt plaats in de Nederlandse taal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 6.2</b>               | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met GBLT de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Eis 6.3</b>               | 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. |
| <b>Eis 6.4</b>               | 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.                                                                                       |
| <b>Eis 6.5</b>               | 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.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 6.6</b>               | 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.                  |
| <b>Eis 6.7</b>               | 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.                                                                                                               |

| <b>Eisen 7. Personeel</b> |                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 7.1</b>            | 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)                                                                                                                                                                                     |
| <b>Eis 7.2</b> | 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. Medewerkers dienen opgeleid te zijn voordat ze worden ingezet bij GBLT.                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Eis 7.3</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eis 7.4</b> | 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.<br>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. |
| <b>Eis 7.5</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Eisen 8. Overleg</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 8.1</b>          | 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.                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Eis 8.2</b>          | Tijdens het tactisch /strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang van de uitvoering van de opdracht aan de hand van de tactisch/strategisch managementinformatie</li> <li>• Samenwerking en klanttevredenheid</li> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de opdracht.</li> <li>• Ontwikkelingen in de markt</li> <li>• Ontwikkelingen binnen GBLT en organisatie opdrachtnemer.</li> </ul> |
| <b>Eis 8.3</b>          | Tijdens het operationeel overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operationeel managementinformatie</li> <li>• Wekelijkse rapportages</li> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de opdracht.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 8.4</b> | De datum en het tijdstip van een overleg worden in overleg met GBLT bepaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 8.5</b> | Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door GBLT te bepalen locatie en/of door GBLT te bepalen wijze.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 8.6</b> | 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.                                                                                                                                                                                        |
| <b>Eis 8.7</b> | Voor het operationele overleg geldt dat opdrachtnemer een actielijst bijhoudt en deze binnen vijf werkdagen als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan GBLT verstrekt. GBLT draagt zorg voor de verslaglegging van de tactische en strategische overleggen en verstrekt deze binnen vijf werkdagen als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan opdrachtnemer. |
| <b>Eis 8.8</b> | 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.                                                                                           |

| <b>Eisen. 9. Rapportages</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 9.1</b>               | <p>Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst minimaal eenmaal per kwartaal en minimaal tien werkdagen voor het tactisch/strategisch overleg maar uiterlijk binnen tien werkdagen na afloop van het kwartaal én op verzoek van GBLT binnen vijf werkdagen een managementrapportage (getotaliseerd per kwartaal, per half jaar, per jaar én gedurende de looptijd van de raamovereenkomst), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoering opdracht in zijn algemeenheid <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort)</li> <li>○ Bijzonderheden m.b.t. (omvang) opdracht</li> <li>○ Uitgevoerde verbeteracties en resultaat</li> <li>○ Overzicht geplande verbeteracties</li> </ul> </li> <li>• Omvang Opdracht <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Planning uitbesteden dossiers</li> <li>○ Status lopende dossiers</li> <li>○ Overzicht afgeronde dossiers</li> <li>○ Overzicht aanvullende opdrachten</li> </ul> </li> </ul> |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Performance <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aantal accounts Citrix-omgeving GBLT voorzien van de naam van de licentiehouder en de ingangsdatum van de licentie</li> <li>○ Aantal fouten (absoluut en procentueel)</li> <li>○ Aantal foutieve beslissingen (absoluut en procentueel)</li> <li>○ Doorlooptijd bezwaarafhandeling (gesorteerd per aantal werkdagen)</li> <li>○ Doorlooptijd eerste herstel fout/foutieve beslissing geconstateerd tijdens steekproef (absoluut en procentueel)</li> <li>○ Doorlooptijd tweede herstel fout/foutieve beslissing geconstateerd tijdens steekproef (absoluut en procentueel)</li> <li>○ Doorlooptijd herstel fout/foutieve beslissing niet geconstateerd tijdens steekproef (absoluut en procentueel)</li> <li>○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de performance</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>9.2</b>     | <p>Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wekelijks een rapportage (getotaliseerd per week, per maand, per kwartaal, per half jaar, per jaar én gedurende de looptijd van de raamovereenkomst) waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal afgeronde dossiers per week per medewerkers</li> <li>• Totaal gemaakte uren per week en per medewerker</li> <li>• Aantal afgehandeld bezwaren per 8 uur per medewerker</li> <li>• Voorraad bezwaren per soort en doorlooptijd</li> <li>• Forecast afgehandeld bezwaren</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Eis 9.3</b> | Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan GBLT verstrekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 9.4</b> | De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd, wordt in overleg tussen GBLT en opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de Implementatiefase.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 9.5</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Eisen 10. ICT</b> |                                                                                                                                                            |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 10.1</b>      | Opdrachtnemer is in staat om in te kunnen loggen in de Citrix-omgeving van GBLT.                                                                           |
| <b>Eis 10.2</b>      | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Eis 10.3</b>  | 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 een sms bericht ten behoeve van het verkrijgen van een tokencode.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Eis 10.4</b>  | <p>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.</p> <p>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.</p> |
| <b>Eis 10.5</b>  | 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.                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Eis 10.6</b>  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eis 10.7</b>  | 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. Dit account wordt door GBLT dan tijdelijk gedeactiveerd.                                                                                                                                                                   |
| <b>Eis 10.8</b>  | Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen door te geven aan de contactpersoon bij GBLT als een account van een medewerker niet meer nodig is vanwege andere werkzaamheden of vertrek bij Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eis 10.9</b>  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 10.10</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eis 10.11</b> | 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.                                                                                                                                      |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 10.12</b> | 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. |
| <b>Eis 10.13</b> | 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.                                                   |

| <b>Eisen 11. Bezwaarafhandeling</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 11.1</b>                     | Opdrachtnemer is in staat om de bezwaarafhandeling uit te voeren in de meest gebruikte en recente belastingapplicaties in Nederland, waaronder tenminste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Key2Belastingen.</li> <li>• CiVision belastingen.</li> <li>• GouwBelastingen.</li> </ul> Op dit moment maakt GBLT gebruik van de belastingapplicatie Key2Belastingen.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eis 11.2</b>                     | GBLT geeft aan opdrachtnemer aan welke dossiers deze dient af te handelen (er is derhalve geen sprake van een vrije keuze) waarna opdrachtnemer de betreffende dossiers via de belastingapplicatie waarmee GBLT werkt kan oproepen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eis 11.3</b>                     | Opdrachtnemer is in staat wisselingen tussen de verschillende belastingsoorten binnen één werkdag uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 11.4</b>                     | GBLT spant zich in om opdrachtnemer zo goed mogelijk op de hoogte te houden van de planning van de overdracht van dossiers aan opdrachtnemer. Hiertoe ontvangt opdrachtnemer de volgende prognoses: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio december: prognose januari t/m maart</li> <li>• Medio maart: prognose april t/m juni</li> <li>• Medio juni: prognose juli t/m september</li> <li>• Medio september: oktober t/m december</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
| <b>Eis 11.5</b>                     | Opdrachtnemer verzorgt het gehele proces van bezwaren vanaf het moment dat het bezwaar in de belastingapplicatie waarmee GBLT werkt is ingeboekt tot en met het klaar zetten van de beslissing t.a.v. het bezwaar voor verzending inclusief de administratieve handelingen met inachtneming van de van toepassing zijnde vingerende Nederlandse Wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Eis 11.6</b>                     | Het bezwaarafhandelingsproces voor bezwaren wordt uitgevoerd conform: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De vingerende Nederlandse Wet- en regelgeving (o.a. Algemene Wet Bestuursrecht, heffingsverordeningen van waterschappen en gemeenten)</li> <li>• Besluiten en richtlijnen GBLT (<a href="https://gbt.nl/besluiten-beleid">https://gbt.nl/besluiten-beleid</a>)</li> <li>• Werkinstructies bezwaren (instructies t.a.v. de inhoud, niet t.a.v. het proces) (op aanvraag beschikbaar)</li> <li>• De aanbestedingsstukken</li> </ul> Afwijken hiervan is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van GBLT. |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 11.7</b>  | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beoordelen van de compleetheid van het bezwaar en vraagt indien nodig de ontbrekende informatie op bij de belastingschuldige.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eis 11.8</b>  | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inhoudelijk beoordelen van het bezwaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Eis 11.9</b>  | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvragen van externe gegevens (o.a. waterverbruik, WOZ gegevens gemeente, reclamant, aanvragen van controlebezoek door GBLT) ten behoeve van het beoordelen van het bezwaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis 11.10</b> | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle andere (niet in de eisen opgenomen) activiteiten die nodig zijn voor het beoordelen van een bezwaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eis 11.11</b> | GBLT is verantwoordelijk voor het berekenen van de kostenvergoeding die betaald dient te worden aan de belastingschuldige indien het bezwaar wordt toegewezen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Eis 11.12</b> | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voor verzending klaar maken van de beslissing inzake het bezwaar inclusief een gemotiveerde onderbouwing van deze beslissing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eis 11.13</b> | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle administratieve werkzaamheden die gepaard gaan met het bezwaarafhandelingsproces.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Eis 11.14</b> | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwerken van alle stappen en documenten met betrekking tot het bezwaarafhandelingsproces in de belastingapplicatie waarmee GBLT werkt en indien van toepassing het archiefsysteem 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 archiefsysteem van GBLT nader afgestemd. |

| <b>Eisen 12. Prestatie-indicatoren</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 12.1</b>                        | De doorlooptijd voor een dossier m.b.t. een bezwaar bedraagt maximaal zes weken.                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Eis 12.2</b>                        | Opdrachtnemer handelt dossier m.b.t. een bezwaar in 98% van de aangeleverde dossiers af binnen de overeengekomen doorlooptijd gemeten per kalenderkwartaal. Indien de doorlooptijd wordt overschreden dient deze overschrijding per dossier en per processtap onderbouwd te worden door opdrachtnemer.                |
| <b>Eis 12.3</b>                        | Indien het percentages dossiers dat binnen de overeengekomen doorlooptijd gemeten per kalenderkwartaal lager is dan 98% dan dient opdrachtnemer een verbetertraject op te stellen om dit percentage te verhogen.                                                                                                      |
| <b>Eis 12.4</b>                        | Indien het percentages dossiers dat binnen de overeengekomen doorlooptijd gemeten per kalenderkwartaal gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een tweede keer lager is dan 98% is GBLT gerechtigd opdrachtnemer schriftelijk middels een rechtsgeldig ondertekend aangetekend schrijven in gebreke te stellen. |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eis 12.5</b>  | In maximaal 2% van de dossiers m.b.t. een bezwaar gemeten over een kalenderkwartaal is sprake van een fout.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Eis 12.6</b>  | In maximaal 0,5% van de dossiers met betrekking tot een bezwaar gemeten over een kalenderkwartaal is sprake van een foutieve beslissing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Eis 12.7</b>  | Opdrachtnemer maakt gebruik van interne kwaliteitscontroles met als doel een hoogwaardige kwaliteit van de dienstverlening. GBLT krijgt op eerste verzoek inzicht in de kwaliteitsprocedure en de uitkomsten van de kwaliteitscontroles inzake de opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Eis 12.8</b>  | Door of namens GBLT worden (steekproefsgewijs) de opgeleverde dossiers per kwartaal gecontroleerd. Deze controle vindt plaats binnen twee weken na het einde van een kalenderkwartaal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eis 12.9</b>  | <p>Indien GBLT bij een (steekproef) controle fout(en) en/of foutieve beslissing(en) constateert in één of meerdere dossier dient opdrachtnemer alle dossiers die deel uit maken van de betreffende kalenderkwartaal te controleren op soortgelijke fouten en/of foutieve beslissingen.</p> <p>Opdrachtnemer dient alle foutieve en/of foutieve beslissingen die GBLT en/of opdrachtnemer constateert bij deze controle kosteloos te herstellen en de dossiers voor de tweede keer op te leveren binnen vijf werkdagen nadat GBLT melding heeft gemaakt van de geconstateerde fout(en) en/of foutieve beslissing(en).</p>                                  |
| <b>Eis 12.10</b> | <p>Indien GBLT in dossiers die voor de tweede keer zijn opgeleverd nog (een) fout(en) en/of foutieve beslissing(en) aantreft die soortgelijk zijn als de tijdens de eerste (steekproef) controle geconstateerd fout(en) en/of foutieve beslissing(en) is er sprake van een wanprestatie.</p> <p>Opdrachtnemer wordt middels een aangetekend schrijven door GBLT op de hoogte gesteld van deze wanprestatie.</p>                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Eis 12.11</b> | Indien er sprake is van een wanprestatie is GBLT gerechtigd om de kosten voor de in het betreffende kalenderkwartaal opgeleverde dossiers met 30% te verlagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Eis 12.12</b> | <p>In het geval van een wanprestatie dient opdrachtnemer alle in het betreffende kalenderkwartaal opgeleverde dossiers volledig te controleren, dat wil zeggen niet alleen op soortgelijke fouten en/of foutieve beslissingen als geconstateerd tijdens de eerste en tweede (steekproef) controle, maar op alle mogelijke fouten en/of foutieve beslissingen.</p> <p>Opdrachtnemer dient alle fouten en/of foutieve beslissingen die worden geconstateerd bij deze volledige controle kosteloos te herstellen en de dossiers voor de derde keer op te leveren binnen twee werkdagen na ontvangst van de schriftelijke mededeling van de wanprestatie.</p> |
| <b>Eis 12.13</b> | Indien GBLT in de derde oplevering van een dossier nog (een) fout(en) en/of foutieve beslissing(en) constateert is opdrachtnemer in gebreke. GBLT brengt opdrachtnemer middels een aangetekend schrijven op de hoogte van deze ingebrekestelling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis 12.14 | <p>Indien er sprake is van een ingebrekestelling is GBLT gerechtigd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de kosten voor de in het betreffende kalenderkwartaal opgeleverde dossiers met 60% te verlagen en opdrachtnemer te sommeren alle in het betreffende kalenderkwartaal opgeleverde dossiers binnen twee werkdagen nogmaals volledig te controleren, waarbij opdrachtnemer alle fouten en/of foutieve beslissingen die worden geconstateerd kosteloos dient te herstellen en de betreffende dossiers dient op te leveren binnen twee werkdagen na ontvangst van de schriftelijke mededeling van de ingebrekestelling. Indien GBLT in de oplevering van deze dossiers wederom (een) fout(en) en/of foutieve beslissing(en) constateert is opdrachtnemer wederom in gebreke. GBLT brengt opdrachtnemer middels een aangetekend schrijven op de hoogte van deze nieuwe ingebrekestelling. Of, <p>de bezwaren voor de dossiers in het betreffende kalenderkwartaal zelf opnieuw uit te voeren, of uit te laten voeren door derden en de kosten die hiermee gepaard gaan volledig te verhalen op opdrachtnemer.</p> </li></ul> |
| Eis 12.15 | <p>Indien GBLT opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, om welke reden dan ook, tweemaal in gebreke heeft gesteld heeft GBLT het recht om de raamovereenkomst onmiddellijk, dan wel met inachtneming van een voor GBLT redelijke termijn, waarbij de continuïteit van de uitvoering van de opdracht niet in gevaar komt, zonder rechtelijke tussenkomst als ontbonden te beschouwen. Deze ontbindingen wordt per omgaande middels een aangetekend schrijven kenbaar gemaakt aan opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Eis 12.16 | <p>Indien een fout niet wordt geconstateerd tijdens de (steekproef) controle door of namens GBLT, maar in een later stadium dan dient opdrachtnemer de betreffende fout binnen vijf werkdagen te herstellen zonder dat hier in kosten voor worden gebracht.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Eis 12.17 | <p>Indien een foutieve beslissing niet wordt geconstateerd tijdens de (steekproef) controle door of namens GBLT, maar wel leidt tot een beroepsschrift dan worden de kosten voor de afhandeling van het betreffende beroepsschrift door GBLT of derden volledig verhaald op opdrachtnemer. Daarnaast dient opdrachtnemer de foutieve beslissing kosteloos te herstellen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



# Technische begripsbepaling

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

**Bezwaarafhandeling(sproces):** Het proces vanaf het moment dat het dossier is ingeboekt in de belastingapplicatie tot en met het klaar zetten van de beslissing naar aanleiding van dit bezwaar.

**Bezwaar(schrift):** Een door of namens een belastingenschuldige ingediend schrijven waarin deze aangeeft van mening te zijn dan een vordering onterecht is opgelegd of een vordering niet correct is.

**Data:** Alle gegevens en documenten van GBLT waartoe opdrachtnemer toegang heeft.

**Doorlooptijd:** De periode dat een dossier onderhanden van opdrachtnemer is. Dit betekent dus de periode tussen het aanleveren van een dossier door GBLT en het moment dat de beslissing met betrekking tot het bezwaar 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 onvolledige reactie op de grieven van de belastingenschuldige in de beslissing inzake een bezwaarschrift, een fout in de gegevens die opgenomen zijn c.q. deel uit maken van de beslissing inzake het bezwaar en/of een onjuiste of onvolledige mutatie in het belastingstelsel. Een fout heeft geen invloed op de beslissing

**Foutieve beslissing:** Een beslissing inzake een bezwaarschrift welke niet correct is gezien de gegevens die ten grondslag liggen aan de beschikking.

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

**Implementatiefase:** Periode waarin de implementatie wordt uitgevoerd.

**Kantooruren:** Alle uren op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur CET.

**Kalendermaand:** Periode van de eerste tot en met de laatste dag van een maand.

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



gemeente- en  
waterschapsbelastingen