

Bijlage 2 – Programma van Eisen

behorend bij de

Uitnodiging tot Inschrijving

ten behoeve van de Europese aanbesteding voor

Invordering

Inhuur Personeel

Volgens de openbare procedure

(Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016)

1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen van de Europese aanbesteding “Invordering – Inhuur Personeel” ten behoeve van de RBG, en maakt als zodanig deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Het document is de gedetailleerde uitwerking van de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer wordt verzocht ten aanzien van de Eisen te verklaren dat Opdrachtnemer hieraan voldoet en zal blijven voldoen. Opdrachtnemer dient daarvoor deze Bijlage ter accordering te ondertekenen.

De Opdrachtnemer dient aan alle Eisen te voldoen. **Bij het niet akkoord gaan met één van de Eisen, wordt Opdrachtnemer uitgesloten van verdere deelname.**

2. Eisen

Reg. ID	Categorie	Eis
AL01	Algemeen	Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
AL02	Algemeen	Door het indienen van een Inschrijving gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat bij een fusie van Opdrachtgever met een derde partij de Scope van de Opdracht kan wijzigen en dat de Overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
AL04	Algemeen	Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon aan te stellen voor Opdrachtgever. Daarnaast wijst Opdrachtnemer een vaste vervanger aan voor de vaste contactpersoon.
AL05	Algemeen	Opdrachtnemer dient zijn Inschrijving gestand te doen voor een periode van 90 dagen vanaf datum Inschrijving.
AL06	Algemeen	Medewerkers van Opdrachtnemer werken alleen via hun eigen account in Key2Belastingen en de Portal i.v.m. beveiligings- en privacy-eisen Plus alle andere van belang zijnde systemen van de Opdrachtgever.
AL07	Algemeen	Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de lay-out en de instructies met betrekking tot het Prijsmodel, zie bijlage 4 bij de Utl.
AL08	Algemeen	Facturatie van aanvullende werkzaamheden kan alleen plaatsvinden na schriftelijke Opdracht en volledige uitvoering van de aanvullende werkzaamheden tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
AL09	Algemeen	Opdrachtnemer garandeert dat hij te allen tijde aan alle overeengekomen eisen en wensen voldoet, ongeacht de locatie waarop de Dienstverlening wordt uitgevoerd.
AL10	Algemeen	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben kennis van de wettelijke regelgeving op het gebied van innen van belastingen (onder andere: Invorderingswet plus aanhangende wetten, Burgerlijk wetboek, Wetboek Burgerlijke Rechtsvordering, Algemene Wet Bestuursrecht, Algemene Wet Rijksbelastingen Faillissementswet, Wet gemeentelijke schuldhelpverlening).
AL11	Algemeen	De Opdrachtnemer adviseert op eigen initiatief over kwaliteits- en productieverbeteringen die een positieve impact (financieel dan wel t.a.v. productiviteit) hebben op het door hem/haar beïnvloedbare proces. (Denk hierbij aan voorstellen voor optimalisatie van de Dienstverlening, verlaging van de kosten voor de Opdrachtgever, FAQ's, scripts, Rapportages, etc.)
AL12	Algemeen	Medewerkers Invordering en speciaal beheer van Opdrachtnemer dienen ervaring te hebben met Key2 en/of Centric en met invordering van belastingen in het algemeen.



Reg. ID	Categorie	Eis
AL13	Algemeen	De factuur mag alleen worden verzonden na akkoord op de urenstaten die horen bij de maand van facturatie. Akkoord op de urenstaten wordt gegeven binnen 3 werkdagen. Indien dit niet gebeurt mag de factuur worden verzonden. Er wordt een factuur gestuurd per team (met referentie naar het project , WBS-code of klantnaam), gespecificeerd per ingehuurde medewerker waarbij minimaal naam, functie en aantal gewerkte uren wordt weergegeven.
AL14	Algemeen	Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de definitieve Overeenkomst, de Algemene inkoopvoorwaarden voor goederen en diensten RBG, de SLA, welke bij de Nota van Inlichtingen worden meegestuurd.
AL15	Algemeen	Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de functieprofielen welke als Bijlagen 7a, 7b en 7c zijn bijgevoegd bij de Utl.
AL16	Algemeen	Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de definitielijst (zie Bijlage 1 bij het Utl) en de beschreven Kwaliteitsvragen (zie Bijlage 3 bij het aanbestedingsdocument).
AL17	Algemeen	Facturen moeten worden verzonden naar Financieleadministratie@derbg.nl De adressering is: Regionale Belasting Groep t.a.v. de Financiële Administratie Postbus 4083 3102 GB SCHIEDAM
IN01	Inhuur	Inhuurmedewerkers moeten een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.
IN02	Inhuur	Inhuurmedewerkers moeten een Verklaring Omtrent Gedrag aanvragen waarin de door de RBG vereiste onderdelen worden getoetst. De aangevraagde VOG mag niet ouder zijn dan 6 maanden. Kosten voor de VOG zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
IN03	Inhuur	Inhuurmedewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift aangevuld met de Engelse taal mondeling (schriftelijk zal alles in de Nederlandse taal geschieden).
IN04	Inhuur	Medewerkers van Opdrachtnemer moeten zich houden aan de huisregels van de RBG. Deze huisregels gelden ook buiten de werkruimte van de RBG en worden aan de gecontracteerde Opdrachtnemers verstrekt.
IN05	Inhuur	Werkzaamheden worden uitgevoerd op de door de RBG aangewezen locatie tenzij Opdrachtgever anders toestaat of het buitenwerkzaamheden betreft in het kader van dwanginvordering.
IN06	Inhuur	De in te huren medewerkers zijn door Opdrachtnemer getraind op gesprekstechnieken ten behoeve van het doorlopen van het invorderingsproces.
IN07	Inhuur	Opdrachtnemer beschikt op het moment van inschrijven over een ISO 9001 certificering of over een vergelijkbaar certificaat.
IN08	Inhuur	In te huren medewerkers hebben kennis van Microsoft Office 365.
IN09	Inhuur	In te huren medewerkers beschikken aantoonbaar over minimaal een mbo-diploma en/of aantoonbaar over mbo werk- en denkniveau.



Reg. ID	Categorie	Eis
IN10	Inhuur	Opdrachtnemer dient bij een nieuwe aanvraag na 5 werkdagen minimaal 2 cv's te hebben opgeleverd die voldoen aan het gevraagde profiel (voor de profielen zie Bijlagen 7).
IN11	Inhuur	Indien Opdrachtnemer binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen nadat de aanvraag aan Opdrachtnemer verstuurt is geen cv's kan leveren van Personeel van Opdrachtnemer is Opdrachtgever gerechtigd om extern personeel te werven.
IN12	Inhuur	Indien Opdrachtgever een van de medewerkers, naar aanleiding van de cv, selecteert voor een intakegesprek dan kan dit gesprek binnen 5 werkdagen na uitnodiging door de Opdrachtgever plaatsvinden. Onderdeel van de intake is een korte theoretische kennistoets. Indien dit niet mogelijk blijkt dan is Opdrachtgever gerechtigd om extern te werven.
IN13	Inhuur	Na de schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer dient een voorgestelde kandidaat uiterlijk binnen 2 weken na het intakegesprek te kunnen starten tenzij anders met Opdrachtgever is overeengekomen.
IN14	Inhuur	Indien blijkt dat binnen een periode van twee weken na aanvang een ingehuurd medewerker van Opdrachtnemer niet voldoet (bijvoorbeeld conform functieprofiel of qua uitvoer van de werkzaamheden) dan ontvangt Opdrachtgever een creditfactuur van 50% van de factuurwaarde betreffende de ingehuurd medewerker. Opdrachtgever voorziet in een volledige onderbouwing van de afwijzing.
IN15	Inhuur	Opdrachtnemer of kandidaat geeft uiterlijk bij het intakegesprek aan hoeveel vakantiedagen de kandidaat nog heeft en hoeveel dagen de kandidaat wenst op te nemen in de komende periode.
IN16	Inhuur	Opdrachtnemer garandeert dat de ingehuurd medewerker van Opdrachtnemer voor de duur van de inhuurperiode, alsook bij een verlenging, bij Opdrachtgever werkzaam blijft. Behalve wanneer er in overleg anders wordt besloten of de medewerker niet meer werkzaam is bij Opdrachtnemer.
IN17	Inhuur	Indien een kandidaat werkzaam is bij Opdrachtgever dan dient de kandidaat minimaal 2 weken voor een gepland verlof een verlofaanvraag in te dienen bij de leidinggevende van de Opdrachtgever.
IN18	Inhuur	Opdrachtgever is gerechtigd om verlofaanvragen negatief te beoordelen. Indien een verlofaanvraag negatief wordt beoordeeld zal Opdrachtgever dit onderbouwen.
IN19	Inhuur	Opdrachtnemer is gerechtigd om bij een negatief beoordeelde verlofaanvraag de medewerker te vervangen door een medewerker van Opdrachtnemer onder dezelfde condities. Dit onder voorbehoud van goedkeuring Opdrachtgever.
IN20	Inhuur	Bij langdurige ziekte/afwezigheid van medewerker van Opdrachtnemer, langer dan een week, is Opdrachtgever gerechtigd deze medewerker te laten vervangen door een andere kandidaat van Opdrachtnemer.

3. Ondertekening

Ondergetekende verklaart inzake de Opdracht behorende bij de Europese aanbesteding "Invordering – Inhuur Personeel" dat Opdrachtnemer voldoet, zal blijven voldoen en akkoord gaat met alle hierboven vermelde eisen.

Naam organisatie	
Naam tekenbevoegde functionaris	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	