

Bijlage B.1 - Programma van Eisen Algemeen (beide percelen)

	Algemeen
1.	Inschrijver stemt in met de inhoud en voorwaarden van de Offerteaanvraag waaronder de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen
2.	Inschrijver verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de overeenkomst en de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018) zoals deze bij de Offerteaanvraag zijn gevoegd inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota(s) van inlichtingen. Uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbieding van Inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de voorwaarden van de Opdrachtgever.
3.	Inschrijver verklaart zich akkoord dat een af te sluiten overeenkomst eerst tot stand komt wanneer alle toestemmingen.
4.	Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Opdrachtgever samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Inschrijver moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Inschrijver dient zich in haar respons te conformeren aan de structuren/sjablonen die Opdrachtgever daarvoor ter reactie op de gestelde eisen en wensen op de aanbestedingswebsite ter beschikking stelt.
5.	De Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk/ uitsluitend in een andere taal zijn gesteld. Mogelijke voorbeelden hiervan zijn technische omschrijvingen van materialen en documentatie. In dat geval heeft Opdrachtgever het recht om van de Inschrijver te verlangen dat, op straffe van uitsluiting, dat de anderstalige stukken binnen tien kalenderdagen na het daartoe verstreckende verzoek van Opdrachtgever in een Nederlandse vertaling wordt toegezonden.
6.	Het niet bekend zijn met de situatie bij de Opdrachtgever kan nimmer aanleiding zijn tot aanpassingen in de Inschrijfprijs.
7.	Indien één der offerende Inschrijvers reeds een overeenkomst op het gebied van deze dienstverlening heeft gesloten met Opdrachtgever, dan zal deze bestaande overeenkomst expireren op moment van ingang van de nieuw af te sluiten Overeenkomst.
8.	Inschrijver hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Opdrachtgever. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend. Inschrijver draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd
9.	De beschreven en gevraagde dienstverlening in de Offerteaanvraag, Programma van Eisen en antwoorden in Nota(s) van Inlichtingen dient geheel verwerkt te zijn in de aangeboden

	Algemeen
	Bureaumarges/Opslagen. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door Inschrijver in de aanbieding verwerkt.
10.	Opdrachtgever verlangt van Inschrijver na einddatum van deze Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer kan Opdrachtgever daartoe aan de zittende opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Overeenkomst, schriftelijk aan de opdrachtnemer doen. Inschrijver zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
11.	Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van noodzakelijke vergunningen en/ of certificeringen. Deze kosten dienen in de Prijzen/ Tarieven zijn berekend en kunnen niet achteraf in rekening worden gebracht.
12.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de omvang van de Overeenkomst als gevolg van bijvoorbeeld organisatorische wijzigingen is uit te breiden of naar beneden toe is bij te stellen.
13.	Indien wettelijke voorschriften bepalen, dat medewerkers van Inschrijver aan nieuwe opleidingen en diploma's moeten voldoen, en voor Inschrijver nieuwe wettelijke vergunningen en/of keurmerken zijn vereist, dan wel aanvullend, dan zal Inschrijver terstond maatregelen nemen hieraan te voldoen zonder dat dit financiële consequenties heeft voor Opdrachtgever
14.	Inschrijver waarborgt een zorgvuldige omgang met alle voor hem ter beschikking gestelde informatie en de hiermee samenhangende bescherming van de privacy van medewerkers van Opdrachtgever conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtnemer dient als "verwerker" te worden aangemerkt. De Inschrijver waarmee de Overeenkomst wordt aangegaan dient het 'Model Verwerkersovereenkomst' in te vullen en te ondertekenen. Deze is als Bijlage D toegevoegd aan de Aanbestedingsdocumenten. Door ondertekening van de Verwerkersovereenkomst gaat de Opdrachtnemer akkoord met de hierin opgenomen voorwaarden inzake de borging van de privacy van persoonsgegevens. De Verwerkersovereenkomst is na de ondertekening een bijlage bij de Overeenkomst. De Opdrachtnemer zal dan ook met eventuele in te zetten onderaannemers, eenzelfde Verwerkersovereenkomst dienen af te sluiten.
15.	Het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeel van Inschrijver beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden
16.	Inschrijver verklaart dat de Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlands of Europese mededingingsrecht. Inschrijver verklaart dat zij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Opdrachtgever uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.

	Algemeen
17.	Inschrijver garandeert een vertrouwelijke behandeling van alle door Opdrachtgever ter beschikking te stellen gegevens. Deze gegevens zullen alleen gebruikt worden ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht. De gegevens zullen niet in de publiciteit worden gebracht.
18.	Opdrachtgever heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaalde hoeveelheid Inleenkrachten/dienstverlening of van welke andere dienst ook.
19.	Alle prijzen en bedragen welke worden weergegeven in de Inschrijving zijn exclusief BTW. De opbouw van de Tarieven, conform de methodiek van de TarievenTool, staat vast voor de duur van de Overeenkomst. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan hetgeen is aangeboden bij de Inschrijving.
20.	Inschrijver neemt in haar factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen geen gebruik maken.
21.	Inschrijver heeft zich ten behoeve van de WAADI juist geregistreerd in het handelsregister met daarbij één (1) van de verplichte SBI-codes.
22.	Inschrijver voldoet aan de NEN 4400-1 of de NEN 4400-2 norm en is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA), óf kan middels een accountantsverklaring aantonen dat: 1) alle aan loonbelasting onderworpen loonbestanddelen juist, tijdig en volledig zijn verantwoord in de loonadministratie en dat de verschuldigde loonbelasting en sociale premies tijdig, juist en volledig zijn afgedragen aan de Belastingdienst. 2) De verschuldigde omzet-, loonbelasting en sociale premies tijdig, juist en volledig zijn afgedragen aan de Belastingdienst. De accountantsverklaring dient Inschrijver te laten opstellen en waarmerken door een registeraccountant of een bevoegd accountant- administratieconsulent (artikel 2:393 lid 1 BW) of een gelijkwaardige persoon of instantie.
23.	Inschrijver is ook buiten kantoortijden telefonisch bereikbaar voor incidenten en calamiteiten.
24.	Informatiebeveiliging speelt een cruciale rol in een betrouwbare informatievoorziening en in de samenwerking en gegevensuitwisseling met ketenpartners, leveranciers, overheden, burgers en asielzoekers. Opdrachtnemer is, indien van toepassing, verplicht aan te tonen dat er wordt voldaan aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), ISO/IEC27001 of een soortgelijke normering. Leveranciers zijn verplicht de door het COA opgelegde eisen door te vertalen naar hun toeleveranciers. De dienstverlening van leveranciers wordt regelmatig gevolgd, beoordeeld en geaudit om de betrouwbaarheid te toetsen. Jaarlijks worden de prestaties van leveranciers op het gebied van informatiebeveiliging beoordeeld op vooraf in het contract vastgestelde prestatie-indicatoren en bijbehorende verantwoordingsrapportages.

	Dienstverlening
25.	Inschrijver biedt de mogelijkheid - indien Opdrachtgever dit wenst - de dienstverlening op de locatie van de Opdrachtgever te organiseren.

	Dienstverlening
26.	Mocht Inschrijver niet in staat zijn cv's in te dienen, wordt dit onderbouwd en geëvalueerd.
27.	Uiterlijk binnen 4 uur na ontvangst van een spoedaanvraag, dient Inschrijver aan te geven of zij de aanvraag kan voorzien binnen de door Opdrachtgever gestelde termijn.
28.	Indien Inschrijver er (herhaaldelijk) binnen de overeengekomen termijnen niet in slaagt een aanvraag (spoed en/of regulier) te vervullen, dan wordt, in opdracht van Opdrachtgever, een plan van aanpak verwacht.
29.	Opdrachtgever heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig jegens Inschrijver te worden. Opdrachtgever zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.
30.	Het is een voorwaarde dat de bedrijfsystemen van Opdrachtgever te integreren zijn in de processen en bedrijfssystemen van Opdrachtnemer.

	Social Return
31.	Social Return Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken te bieden voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren.