

Bijlage 2 – Programma van Eisen

De Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde eisen in deze Bijlage. Het betreffen hier **knock-out criteria**. Per eis geeft u met 'ja' of 'nee' aan of u akkoord gaat met de eis. Indien u bij 1 of meerdere eisen 'nee' invult wordt uw inschrijving uitgesloten voor verdere beoordeling.

1. De opdracht

Nr.	Eisen	Akkoord ja/nee
1.	De opdracht omvat de dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 2 van het aanbestedingsdocument. Ten behoeve van dienstverlening levert Opdrachtgever gegevens van nieuwe medewerkers (waaronder NAW). Ten behoeve van controle op WHK-premie levert Opdrachtgever beschikking aan.	
2.	Opdrachtgever treedt als gemachtigde op richting UWV en Belastingdienst omtrent de dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 2 van het aanbestedingsdocument.	
3.	De opdrachtnemer is gehouden aan de aangeboden kwaliteit. Dat wil zeggen dat alle aangeboden dienstverlening, maatregelen, voorstellen, oplossingen en andere aangeboden zaken een aanvulling of invulling zijn op dit programma van eisen en dat deze zaken bij de aangeboden prijs inbegrepen zitten. De opdrachtnemer is verplicht de aangeboden kwaliteit te bieden en komt niet in aanmerking voor een vergoeding als er extra kosten worden gemaakt.	
4.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de continuïteit van de opdracht.	
5.	Opdrachtnemer werkt met de wensen en belangen van Opdrachtgever als uitgangspunt.	
6.	Opdrachtnemer heeft relevante en actuele kennis van ZW, WIA-regelingen omtrent loonkostenvoordeel (LKV), loonkostensubsidie, looncompensatie, loondispensatie en omtrent premiedifferentiatie WHK binnen de sector zorg en welzijn.	

2. Personeel

7.	Opdrachtnemer zet personeel in dat beschikt over de nodige vakkennis en in staat is zelfstandig te werken. Het beschikken over de juiste vakkennis kan worden bewezen door de juiste diploma's en/of certificaten.	
8.	Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die ingezet worden bij de werkzaamheden voor Opdrachtgever voldoende kennis hebben van de Nederlandse taal. Het niveau van de taal komt overeen met het niveau van de functie.	
9.	Opdrachtnemer zet medewerkers in die integer zijn en zich houden aan de AVG-wetgeving.	

3. Communicatie

10.	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever vaste contactgegevens (telefoon en e-mail) voor vragen, klachten en meldingen. De accountmanager van Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft een backup beschikbaar wanneer deze afwezig is.	
-----	--	--

11.	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dat gaat over de opdracht vindt plaats in de Nederlandse taal.	
12.	Opdrachtgever heeft een direct aanspreekpunt voor inhoudelijke vragen rondom een dossier.	
13.	Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van de relevante ontwikkelingen op de markt en geeft Opdrachtgever hierover advies.	
14.	Opdrachtnemer rapporteert op eigen initiatief en op verzoek over de voortgang van een dossier.	

4. Privacy en verwerking persoonsgegevens

15.	Opdrachtnemer kan garanderen dat persoonsgegevens verwerkt worden op een wijze die voldoet aan de beginselen uit de AVG.	
16.	Opdrachtnemer toont aan dat zij voldoet aan alle vereisten onder de AVG en/of Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming wanneer Opdrachtgever dit verzoekt.	
17.	Door Opdrachtnemer worden alleen persoonsgegevens verwerkt die voor de dienstverlening noodzakelijk zijn.	
18.	Opdrachtnemer verwerkt geen persoonsgegevens met andere redenen dan in de doelstellingen van de dienstverlening beschreven zijn. Het delen van persoonsgegevens aan derden is niet toegestaan, tenzij hier een goede reden voor is en deze reden is goedgekeurd door Opdrachtgever.	
19.	Wanneer er bij Opdrachtnemer sprake is van een datalek, is zij verplicht Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.	

5. ICT

18.	Opdrachtnemer stelt een beveiligde omgeving (portaal) ter beschikking zodat medewerkers van Opdrachtgever, die daartoe bevoegd zijn, benodigde gegevens van (nieuwe) medewerkers, kunnen uploaden. Het portaal dient ook voor vragen, antwoorden, informatie- en documentenuitwisseling.	
19.	De gegevens in de beveiligde omgeving van Opdrachtnemer zijn enkel toegankelijk voor diegenen die daartoe geautoriseerd zijn door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.	
20.	Opdrachtnemer garandeert dat alle persoonsvertrouwelijke informatie, die door Opdrachtgever en derden is aangeleverd, beveiligd zijn, dusdanig dat de beschikbaarheid, integriteit en de vertrouwelijkheid ervan is gewaarborgd. Tevens treft Opdrachtnemer maatregelen die verstoringen en inbreuk tegengaan.	
21.	De uitslag van de in hoofdstuk 2.2.2 punt 1 genoemde activiteiten is door daartoe gemachtigde gebruikers van Opdrachtgever te allen tijde te raadplegen.	
22.	De dataopslag bevindt zich in de EU.	

5. Kosten, prijzen en tarieven

23.	Alle op te geven prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en zijn all-in tarieven. Dit houdt in dat alle werkzaamheden die horen bij de dienstverlening in de tarieven zijn inbegrepen. Er kunnen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst (de initiële looptijd en eventuele verleningen) geen andere tarieven worden gefactureerd dan de tarieven die Opdrachtnemer heeft aangeboden op het prijzenblad (bijlage 12).	
-----	--	--

24	De overeengekomen tarieven zijn vast gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Indexering is mogelijk volgens hetgeen bepaald is de Raamovereenkomst.	
25	Nadat Opdrachtgever akkoord heeft gegeven op de indexering, levert Opdrachtnemer binnen 30 kalenderdagen een geactualiseerd prijzenblad aan bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan geen nieuwe prijzen hanteren voordat deze prijslijst is ingediend bij Opdrachtgever en schriftelijk door Opdrachtgever is goedgekeurd.	

6. Administratie en facturatie

26	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het voeren van een goede administratie van de eigen werkzaamheden en ook voor de financiële administratie. Opdrachtnemer heeft hiervoor een eigen systeem.	
27	Facturatie van de vaste prijs vindt, na goedkeuring, jaarlijks plaats. Facturatie van behaalde resultaten vindt plaats nadat Opdrachtgever het resultaat bevestigd heeft gezien d.m.v. een beschikking van UWV of Belastingdienst.	
28	Facturatie gebeurt volgens de facturatievoorwaarden van Opdrachtgever.	
29	Opdrachtgever zal onbetwiste facturen voldoen met inachtneming van een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Facturen worden digitaal in PDF-formaat aangeleverd en verzonden naar crediteuren@slachtofferhulp.nl , onder vermelding van: <ul style="list-style-type: none"> • Crediteurnummer • Inkoopordernummer • KvK-nummer • IBAN-nummer • BTW-nummer • Titel van de Raamovereenkomst • Dossiernummer van Slachtofferhulp Nederland 	
30	Opdrachtgever mag haar facturatievoorwaarde, facturatieproces en administratieproces in de loop van de Raamovereenkomst wijzigen. Na de wijziging ontvangt Opdrachtnemer van Opdrachtgever een vernieuwde versie. Opdrachtnemer weigert deze wijzigingen niet, wanneer zij dit niet zonder goede reden kan onderbouwen.	