

PROGRAMMA VAN EISEN

In dit document treft u alle eisen die gesteld worden om te voldoen aan de uitvraag.

Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsdocumenten, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
2.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving voor het uitvoeren van deze werkzaamheden.
3.	Opdrachtnemer wordt bij het uitvoeren van de Raamovereenkomst aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke in voor persoonsgegevens en dient zich te allen tijde te houden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en eventueel binnen de opdracht specifiek van toepassing zijnde privacywetgeving. Opdrachtnemer zal in het kader van de dienstverlening verkregen persoonsgegevens uitsluitend en met geen ander doel gebruiken dan voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.
4.	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
5.	De Inschrijving van de Opdrachtnemer dient voor Opdrachtgever geheel kosteloos te zijn.
6.	Opdrachtnemer beschikt in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst over een Stichting Derdengeldenrekening of kwaliteitsrekening waarop de geïncasseerde bedragen worden gestort.
7.	Bestuurders/Beleidsbepalers, functioneel leidinggevende(n) en medewerkers die verantwoordelijk zijn voor (het uitvoeren van) de incasso- en deurwaardersdiensten beschikken voordat met uitvoering van de Raamovereenkomst wordt aangevangen en tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) verklaring, niet ouder dan 2 jaar. In deze VOG mogen geen beperkende bepalingen staan.
8.	Opdrachtnemer stelt een online dossier portal beschikbaar aan de medewerkers van Opdrachtgever. Iedere medewerker van Opdrachtgever die hier gebruik van maakt, ontvangt een persoonlijk account die is beveiligd met een 2 factor identificatie. Accounts die niet actief worden gebruikt worden na een bepaalde periode geblokkeerd danwel specifiek op verzoek van Opdrachtgever verwijderd.
9.	Opdrachtnemer garandeert een landelijke dekking ten aanzien van het uitvoeren van de Raamovereenkomst in zowel de minnelijke-, gerechtelijke- als executiefase.
10.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het uitvoeren van; • een verhaalsonderzoek direct na overdracht en voorafgaand aan het starten van de externe minnelijke incassofase; • een verhaalsonderzoek ten behoeve van het interne incassotraject van Opdrachtgever om te bepalen of een klant terecht is opgenomen in het proces Schuldbewaking van Opdrachtgever; • een verhaalsonderzoek voorafgaand aan het starten van de gerechtelijke incassofase. Toelichting: door middel van een verhaalsonderzoek dient Opdrachtnemer vast te stellen of er verhaalsmogelijkheden aanwezig zijn bij de klant in de minnelijke en/of gerechtelijke incassofase om de vordering te kunnen verhalen. Zie voor een verdere inhoudelijke toelichting omtrent de kaders van het verhaalsonderzoek paragraaf 3.5 van de Inschrijvingsleidraad.
11.	Opdrachtnemer dient jaarlijks in zijn bedrijf een audit te laten plaatsvinden door een onafhankelijke externe audit-commissie op de naleving van ISAE3402 type II.
12.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het afdragen van geïncasseerde gelden op factuurniveau aan Opdrachtgever.
13.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het sluiten van een rekeningcourant overeenkomst met Opdrachtgever ten behoeve van het vaststellen van een waarborgsom om gelden op de kwaliteitsrekening periodiek (eens per 3 maanden) over te dragen aan Het CAK. We onderscheiden hierbij de ontvangsten die na de aflettervolgorde toekomen aan Het CAK. De out of pocketkosten (zoals Griffierecht en informatiekosten) zullen apart worden geadministreerd en mogen niet worden verrekend met het bedrag van de waarborgsom.
14.	Opdrachtnemer brengt buitengerechtelijke incassokosten in rekening bij de debiteur op grond van de BIK staffel (onderdeel van het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten ofwel 'Wet Incassokosten (WIK)'). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in het voordeel van de debiteur van deze staffel af te wijken. ¹
15.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het doorlopend uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek (onder andere) door middel van het toepassen van Interactive Voice Response (IVR). Na ieder gevoerd

¹ Afwijking van de staffel zou in beginsel enkel betrekking hebben op lage hoofdsommen tot €50,-. Hierbij wenst Opdrachtgever het uitgangspunt te hanteren dat de incassokosten in verhouding staan tot de hoofdsom. Het uitgangspunt hierbij is dat er vanuit de incassokosten een gedegen incassoproces kan worden uitgevoerd.

	telefoongesprek tussen de Opdrachtnemer en de klant van Opdrachtgever wordt dit onderzoek aangeboden aan de klant van Opdrachtgever. Dit heeft tot doel het toetsen van de kwaliteit van de dienstverlening in het kader van klantgerichte communicatie tussen de Opdrachtnemer en de klant van Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt op welke wijze het onderzoek wordt uitgevoerd.
16.	Opdrachtgever maakt gebruik van Assensia voor het monitoren en analyseren van de resultaten van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gehouden om dagelijks data aan te leveren aan Assensia, zodat deze monitoring op dagbasis up to date is en de administraties van Opdrachtnemer en Opdrachtgever met elkaar overeenkomen.
17.	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het realtime aanleveren van een kloppende administratie, welke volledig aansluit op de administratie van het CAK. Als er afwijkingen worden geconstateerd door Opdrachtgever is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het analyseren en onderbouwen van de afwijking en is gehouden om de aanlevering van de data aan te passen waardoor de afwijking wordt opgelost/teniet gedaan. Er dient vanuit de Opdrachtnemer maandelijks te worden gerapporteerd over de aansluiting aan Opdrachtgever.
18.	Opdrachtnemer mag per dossier enkel na akkoord van Opdrachtgever overgaan tot het starten van een gerechtelijke procedure.
19.	Als blijkt in een gesloten dossier dat een vordering onterecht is overgedragen, dienen de hoofdsom en/of kosten terugbetaald te worden door de Opdrachtnemer aan de klant van Opdrachtgever. Hier zijn geen kosten aan verbonden voor Opdrachtgever of de klant van Opdrachtgever.
20.	Opdrachtnemer is in staat om gesloten dossier te kunnen heropenen.
21.	Opdrachtnemer heeft juristen in dienst die in staat zijn zelfstandig gerechtelijke procedures te voeren (met input van Opdrachtgever) als gemachtigde namens Opdrachtgever en deze juristen beschikken over voldoende inhoudelijke kennis van de Awb (Algemene wet bestuursrecht).
22.	Opdrachtnemer dient bereid te zijn om lopende dossiers over te nemen welke zijn ontstaan vanuit een eerdere samenwerking tussen het Opdrachtgever en een derde partij.
23.	Opdrachtnemer verklaart dat zij zich conformeert aan alle gestelde werkafspraken zoals deze zijn vastgelegd in bijlage 04 van deze aanbesteding.

Technische eisen

De technische eisen hebben betrekking op:

de uitwisseling van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer; de uitwisseling van Opdrachtnemer naar Assensia en terug naar Opdrachtgever (zie het onderstaande schema)

	van	naar	communicatie bestanden	Frequentie	Toelichting
A	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Overdrachtsbestand naar opdrachtnemer		
B	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Terugkoppelbestand van het overdrachtsbestand (facturen waarvoor nieuwe dossiers zijn aangemaakt, facturen die zijn uitgevallen en facturen die zijn toegevoegd aan een reeds bestaand dossier).	Binnen 24 uur na het verkrijgen van het overdrachtsbestand moet het bestand worden ingelezen en worden teruggekoppeld aan Opdrachtgever.	
C	Opdrachtnemer	Assensia	Opdrachtnemer levert de data van de ingelezen facturen aan bij Assensia (inclusief overgedragen hoofdsom en indien van toepassing betaald tijdens indiening is nog te innen op dossierniveau)	Binnen 24 uur na het verkrijgen van het overdrachtsbestand moet het bestand worden ingelezen en worden doorgegeven aan Assensia.	
D	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Terugkoppelingsbestand n.a.v. de pre minnelijke verhaalstoets.	Binnen 24 uur na uitvoering van de pre minnelijke verhaalstoets.	Aanlevering conform functioneel ontwerp, verkegen door Opdrachtgever.
E	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Factuurmutaties en correcties.	Dagelijks	Verwerking vindt automatisch plaats en dient op dezelfde werkdag in de administratie doorgevoerd te worden.
F	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Terugkoppelbestand met de ontvangen en verwerkte mutaties.	Dagelijks	Rapport
G	Opdrachtnemer	Assensia	De verwerkte mutaties aanleveren bij Assensia	Indien van toepassing, dagelijks	Conform door Opdrachtgever

					aangeleverde instructies.
H	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Terugkoppelbestand gesloten dossiers	Dagelijks	Inrichting van het terugkoppelbestand wordt door Opdrachtgever aangeleverd.
I	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	borderellen t.b.v.de hoofdsom en de rente.	Dagelijks	Inrichting van de borderellen bestanden conform instructies van Opdrachtgever.

Nr.	Eis
Incident- en probleemmanagement	
24.	Opdrachtnemer voldoet aan de volgende beschikbaarheidseisen; - uitval van één enkelvoudig component (onderdeel van een functionaliteit) leidt niet tot uitval van de totale functionaliteit; - uitval van één component leidt niet tot uitval van management- en/of gerelateerde aanpalende systemen; - Opdrachtnemer moet voldoen aan een beschikbaarheidspercentage van 99% per kwartaal gedurende kantooruren (8:00 – 18:00). - een 100% belasting mag er nooit toe leiden dat de stabiliteit of de functionaliteit van de betreffende apparatuur wordt bedreigd.
25.	Ten tijde van de dagelijkse operaties, dient Opdrachtnemer een RTO (Recovery Time Objective) van < 4uur te realiseren voor een systeem (virtuele machine).
26.	Ten tijde van een calamiteit-/uitwijksituatie, dient Opdrachtnemer een RTO (Recovery Time Objective) van < 16 uur te realiseren.
27.	Ten tijde van een calamiteit-/uitwijksituatie, dient Opdrachtnemer een RPO (Recovery Point Objective) van < 4 uur te realiseren.
Changemanagement	
28.	Opdrachtnemer is verplicht met alle door Opdrachtgever aan te wijzen projectbetrokkenen samen te werken, zodat het project in overeenstemming met de daarvoor geldende procedures en planningen gerealiseerd wordt. Opdrachtgever werkt agile en daarin dient Opdrachtnemer te anticiperen.
29.	Er is een testomgeving beschikbaar bij Opdrachtnemer waarin de interface getest kan worden.
30.	Bij interfaceproblemen bij de Opdrachtnemer worden deze geautomatiseerd gemonitord. Er wordt door Opdrachtnemer binnen één uur actie ondernomen als de beschikbaarheid in gevaar komt. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever hier per direct van op de hoogte te stellen.
Systeem Opdrachtnemer	
31.	Het systeem van Opdrachtnemer is in staat om individuele uitwisseling digitaal te laten verlopen. Opdrachtgever wisselt vanuit de interne ESB en de gateway gegevens en informatie uit met Opdrachtnemer en werkt met berichtuitwisseling. Het is voor Opdrachtnemer mogelijk om bestanden in het berichtenverkeer op te nemen.
32.	In de interface zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de berichten opnieuw worden aangeboden als deze niet afgeleverd kunnen worden. Zodra de ontvanger een 200 ok of een 202 accepted teruggeeft moet ervan uitgegaan kunnen worden dat de andere partij het heeft ontvangen.
33.	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk om te controleren of het bericht uniek is. Opdrachtnemer moet om kunnen gaan met dubbel aangeleverde berichten.
34.	Opdrachtnemer controleert op volgorde van tijdstip aan de hand van timestamp van mutaties en correcties.
35.	Het verwerkingsresultaat wordt berichtsgewijs teruggekoppeld door Opdrachtnemer (uitwisseling 4) aan Opdrachtgever binnen een nader af te spreken termijn maar in ieder geval binnen 24 uur.
36.	De uitwisseling en verwerking van gegevens wordt door Opdrachtnemer in een happy flow zonder handmatige handelingen afgehandeld.
37.	De berichtuitwisseling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt via het a-synchroon patroon uitgewisseld.
38.	De groepen gegevens die Opdrachtnemer moet kunnen verwerken/ontvangen met betrekking tot de uitwisseling zijn: Overdrachtsgegevens (o.a. bronsysteem en verzenddatum). Metagegevens Toelichting: omdat Opdrachtgever voor verschillende regelingen de uitvoering doet, werkt Opdrachtgever met behulp van identificatiecodes zodat Opdrachtnemer en Opdrachtgever weten om welke regeling en subregeling het gaat. Aan de hand van de regeling kan Opdrachtnemer het dossier bepalen. Voor elke regeling zal een nieuw klant dossier aangemaakt moeten worden. Persoon identificatiegegevens

	Toelichting: Aangezien dit nog niet voor alle klanten is doorgevoerd dient Opdrachtnemer meerdere identificatienummers te kunnen ontvangen, waarbij aan Opdrachtnemer de eis wordt gesteld dat Opdrachtnemer kan herkennen dat facturen aan eenzelfde klant toebehoren. • Klantgegevens; • Verzendadres (incl. vertegenwoordiging van de klant); • Correspondentiegegevens (o.a. e-mail en telefoonnummer van de klant) • Factuurgegevens; • Mutatiegegevens; • Dossiergegevens; • Uitvalredenen; • Betaalgegevens.
39.	Opdrachtgever dient inzicht te hebben in het dossier bij Opdrachtnemer om zo de klant goed te kunnen informeren over de actuele (financiële) stand in zijn dossier. De volgende uitwisselingen dienen vanuit Opdrachtnemer geautomatiseerd te verlopen richting Opdrachtgever: 1. Factuur overdracht (Opdrachtgever – Opdrachtnemer); 2. Factuur mutaties en correcties (Opdrachtgever – Opdrachtnemer); 3. NAW mutatie (Opdrachtgever – Opdrachtnemer); 4. Terugkoppeling pre minnelijke verhaalstoets (Opdrachtnemer- Opdrachtgever) 5. Terugkoppeling op uitwisseling 1-4 (Opdrachtnemer - Opdrachtgever); 6. Terugkoppelbestand gesloten dossiers (Opdrachtnemer- Opdrachtgever) 7. Terugkoppeling op de mutaties (Opdrachtnemer- Opdrachtgever) 8. Borderellen (Opdrachtnemer - Opdrachtgever).
40.	In de uitwisseling dient Opdrachtnemer minimaal 5.000 berichten per uur, 4 uur lang, te kunnen verwerken.
41.	De techniek van Opdrachtnemer is gebaseerd op 'Proven Technology'. • Met Proven Technology bedoelt Opdrachtgever, dat de aangeboden oplossing gebaseerd is op technologie welke minimaal 6 maanden op de markt is en waar minimaal 5 bedrijven in Nederland die qua (IT) omvang, beschikbaarheid en complexiteit vergelijkbaar zijn met elkaar, gebruik van maken. • Naar de toekomst toe wil Opdrachtgever naar een real-time data uitwisseling met behulp van een zogenaamde API (application programming interface) waarbij er een rechtstreekse koppeling dient te komen tussen de systemen van Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, Opdrachtnemer verklaart dat haar systemen hierop zijn ingericht om dit te kunnen faciliteren.

Communicatie

Nr.	Eis
42.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon en één vaste vervanger aan die de gehele looptijd van de Raamovereenkomst het aanspreekpunt is en blijft voor Opdrachtgever.
43.	De contactpersoon is de Nederlandse taal machtig.
44.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure.
45.	Ieder kwartaal vindt overleg plaats tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever op kantoor van Opdrachtgever.

Facturatie en betaling

Nr.	Eis
46.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer, INK24.008
47.	Facturen uitsluitend digital versturen naar financiele-administratie@hetcak.nl , met hierbij het volgende factuuradres: CAK T.a.v. Financial Accounting Postbus 84015 2508 AA Den Haag
48.	Facturatie vindt maandelijks plaats binnen twee (2) weken na afloop van de maand.
49.	De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. • de naam en het adres van de Opdrachtnemer; • het btw-identificatienummer van de Opdrachtnemer; • de naam en adres van Opdrachtgever; • het factuurnummer; • de factuurdatum; • de aard van de verrichte diensten; • datum waarop de diensten zijn geleverd; • periode waarover is gefactureerd (hele kalendermaanden); • de hoeveelheid en soort geleverde goederen; • productspecificatie(s); • het bedrag exclusief BTW; • het BTW bedrag; het bedrag inclusief BTW.