

Bijlage 2 – Programma van Eisen

NB: de uitvoering van de onderstaande eisen zitten bij de tarieven van Inschrijver/Opdrachtnemer inbegrepen.

Nr.	OMSCHRIJVING
	Algemene Eisen
1.	Door een inschrijving in te dienen stemt u in met het Programma van Eisen. Het niet (geheel) voldoen aan/voorwaardelijk voldoen aan/niet instemmen met het Programma van Eisen leidt tot uitsluiting van uw organisatie van deze aanbesteding. Inschrijver draagt er zorg voor dat zij bij de Opdrachtgever de juiste informatie opvraagt voordat zij een inschrijving indient. Als zij dit geheel of gedeeltelijk verzuimt kan zij zich later niet beroepen op een gebrek aan juiste informatie en meerwerk/hogere kosten zijn daarbij niet toegestaan. Wanneer er meerwerk/hogere kosten ontstaan door het niet (juist) aanleveren van informatie, waarvan Inschrijver niet eerder had kunnen weten dat deze informatie nodig of onjuist was, mag dit wel in rekening worden gebracht indien dit binnen de invloedssfeer van de Opdrachtgever ligt of lag. Alle (online en offline) contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
2.	Opdrachtgever blijft altijd (intellectueel) eigenaar van de eigen data en heeft het volledige gebruikersrecht, voortkomend uit de onderhavige aanbesteding en diensten.
3.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers de benodigde kennis voor het uitvoeren van de werkzaamheden op peil houden door middel van bijscholing en trainingen.
	Facturatie
4.	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur, maar altijd achteraf.
5.	Opdrachtnemer dient per email één digitale e-factuur (inclusief bijlagen) te versturen in leesbare PDF naar een nader te bepalen emailadres. Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur.
	Contractbeheer
6.	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar eens per kwartaal met Opdrachtgever de gang van zaken met betrekking tot de overeenkomst. Daarna vindt halfjaarlijks een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader bepaald. Als Opdrachtgever aanleiding ziet om de frequentie te verhogen of verlagen zal zij dit aangeven en Opdrachtnemer zal bij die frequentie aansluiten.
7.	Minimaal eenmaal per jaar vindt er een strategisch overleg plaats tussen de directie van Opdrachtnemer en de directie van Opdrachtgever.
8.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon aan en een vaste vervanger.
9.	Na beëindiging van de overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede, kosteloze overdracht aan de mogelijk nieuwe dienstverlener van Opdrachtgever en aan Opdrachtgever zelf. Binnen twee werkdagen na verzoek zorgt Opdrachtnemer voor overdracht van alle dossiers aan de nieuwe Opdrachtnemer.

10.	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze overeenkomst, dienen bij de prijzen voor de basisdienstverlening te zijn inbegrepen en dienen kosteloos te zijn voor Opdrachtgever. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van Opdrachtgever gehouden worden.
	Juridische eisen (geldend voor alle onderdelen)
11.	Indien Opdrachtnemer niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur de afspraken met betrekking tot de dienstverlening nakomt, is Opdrachtgever gemachtigd en gerechtigd van Opdrachtnemer te eisen dat deze voor eigen kosten onmiddellijk corrigerende actie(s) onderneemt, waarbij spoeddienstverlening is inbegrepen. Indien Opdrachtnemer hieraan niet voldoet, zal Opdrachtgever de gemaakte extra kosten in rekening brengen voor het elders noodzakelijk verwerven van de dienstverlening.
12.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl) evenals eigen privacy-documenten. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de Opdrachtnemer dit na constatering onverwijld bij de contactpersoon van de Opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Het door Opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. Omdat Opdrachtnemer mogelijk ook persoonsgegevens gaat verwerken (zoals in een testomgeving), zal er een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage 10) worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd. Opdrachtnemer gaat akkoord met het sluiten van deze verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever.
	Dienstverlening
13.	Opdrachtnemer garandeert een tijdige (voor de volgende salarisrun) volledige en onvoorwaardelijke doorvertaling van wijzigingen in alle eigen regelingen, de Nederlandse wetgeving en fiscale stelsel en de cao.
14.	Opdrachtnemer is in staat om te werken met de door Opdrachtgever ingerichte werkprocessen en bestaande workflows en rechtstructuur. Mutaties worden in Insight van Afas ingevoerd, al dan niet via ESS/MSS.
15.	Opdrachtnemer geeft gevraagde en ongevraagde adviezen over cao-verhogingen, cao-mutaties, rekeningschema's, projecten, looncomponenten, verlof- en verzuim-inrichtingen.
16.	Opdrachtnemer voert een 0-meting uit voordat bij aanvang van de dienstverlening en voorziet Opdrachtgever van feedback hieruit. Gezamenlijk zullen de bevindingen worden besproken en afgestemd of en wanneer er aanpassingen dienen te komen.
17.	Security Opdrachtnemer beschikt (jaarlijks) over een geldige NEN/ISO/IEC 27001 of gelijkwaardige erkende certificering met betrekking tot informatiebeveiliging, cyber security en beveiliging. De Inschrijver beschikt over een onafhankelijke verklaring van de beheersmatige kwaliteit van eventueel geoutsourcete activiteiten voor het in te zetten E-HRM/Payroll systeem en beschikt (jaarlijks) over een ISAE-3402 type II rapport/verklaring en overlegt deze jaarlijks aan de Opdrachtgever en/of diens accountantskantoor. Verbindingen zijn altijd op basis van HTTPS met een SSL-certificaat.