

## BIJLAGE 6 - PROGRAMMA VAN EISEN

In deze bijlage staat het programma van eisen weergegeven. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht Inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient deze dit aan te geven via de Vraag & Antwoord module in het aanbestedingsplatform. Aan de hand van de ingediende vragen beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Dit wordt in de Nota('s) van Inlichtingen kenbaar gemaakt. Middels het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.



TenderNed kenmerk: **TN 581073**  
Datum: **03-04-2026**

Eis nr.	1. Algemeen
1.1	Medewerkers van Opdrachtnemer volgen te allen tijde de instructies van personeel van Opdrachtgever op. Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd aan Opdrachtgever wanneer daar vanuit professioneel oordeel aanleiding toe is, en heeft een vanuit control-oogpunt signalerende functie.
1.2	Als Opdrachtnemer op enig moment niet aan de eisen voldoet, of niet langer aan één van deze voorwaarden dreigt te kunnen voldoen, is Opdrachtnemer verplicht Opdrachtgever hier onverwijld over te informeren, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De mogelijke impact van een (dreigende) tekortkoming voor Opdrachtgever.</li> <li>- Voorgestelde maatregelen om het zich voordoen van de tekortkoming te voorkomen.</li> <li>- Maatregelen om de gevolgen voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.</li> </ul>
1.3	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij in ieder geval telefonisch en/of per mail bereikbaar is maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren (08:00-17:00). Buiten deze tijden is Opdrachtnemer bereikbaar voor calamiteiten.
1.4	De Opdrachtnemer dient binnen 1 werkdag te reageren op alle correspondentie, verzoeken, vragen of meldingen die door Opdrachtgever worden ingediend. Dit omvat zowel schriftelijke als elektronische communicatiekanalen.
1.5	Het verantwoordelijk management en het met de uitvoering van de Opdracht belaste personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
1.6	Opdrachtnemer is bij aanvang en op elk moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst in staat om werkzaamheden te verrichten conform de Overeenkomst, vigerende wet- en regelgeving en, voor zover van toepassing, beroepsregels. Opdrachtnemer is verplicht ervoor zorg te dragen dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan alle daarvoor noodzakelijke voorwaarden is voldaan, waaronder in ieder geval de beschikbare capaciteit aan de zijde van Opdrachtnemer én het blijvend voldoen aan de ten tijde van de aanbesteding gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en dit Programma van Eisen. <p>Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld schriftelijk zodra hij niet langer voldoet aan één of meer van de hiervoor genoemde verplichtingen. Niet-naleving, waaronder het verlies van een vereiste vergunning, registratie of certificering, wordt aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming die na schriftelijke ingebrekestelling en het uitblijven van herstel binnen veertien (14) dagen Opdrachtgever het recht geeft de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht op schadevergoeding.</p>
1.7	Meer en/of minder dienstverlening kan alleen worden opgedragen door de Opdrachtgever middels een schriftelijke opdracht. Niet-gedefinieerde dienstverlening die verband houdt met de Opdracht en die kan leiden tot extra dienstverlening, dient voorafgaand aan de uitvoering te worden afgestemd met de Opdrachtgever en schriftelijk akkoord te worden bevonden door Opdrachtgever.
Eis nr.	2. Dienstverlening
2.1	Opdrachtnemer wijst één medewerker aan als accountmanager voor Opdrachtgever. Deze functionaris vervult twee rollen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategisch-tactisch adviseur: Het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever op operationeel, beleidsmatig, tactisch en strategisch niveau. Denkt proactief mee over optimalisatie van de bestaande situatie en nieuwe ontwikkelingen. Deze functionaris moet minimaal vier (4) keer per jaar op locatie van Opdrachtgever aanwezig zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst.</li> <li>• Tactisch-operationeel verantwoordelijke: Verantwoordelijk voor de uitvoering van administratieve werkzaamheden, inclusief tijdig opleveren van producten en diensten van voldoende kwalitatief niveau. Het gaat niet per se om de functionaris die feitelijk zelf administratieve handelingen verricht, maar wel om de functionaris die hiervoor verantwoordelijk is en minimaal éénmaal per maand op locatie van Opdrachtgever aanwezig is.</li> </ul>

	Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen. Opdrachtgever kan gemotiveerd om vervanging van de accountmanager verzoeken. Ook Opdrachtnemer kan hiertoe een gemotiveerd voorstel doen. In het geval van vervanging van de accountmanager op verzoek van Opdrachtnemer kan Opdrachtgever hier voorwaarden aan stellen. De voorwaarde kan ertoe strekken dat voorafgaand aan het verlenen van toestemming een interview plaatsvindt op basis waarvan Opdrachtgever zich een oordeel kan vormen over de geschiktheid van de beoogde vervanger.
2.2	Opdrachtnemer zorgt voor directe, ook fysieke bereikbaarheid van de accountmanager door, naast de minimale aanwezigheid zoals beschreven in eis 2.1, ook op noodzakelijke momenten op locatie van Opdrachtgever aanwezig te zijn. Opdrachtnemer geeft vanuit deze aanwezigheid consequent invulling aan de adviesfunctie die onderdeel is van de Opdracht.
2.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn medewerkers op de hoogte zijn van en handelen conform het privacyreglement van Opdrachtgever en de geldende AVG-wetgeving.
2.4	Opdrachtnemer en Opdrachtgever dragen beide zorg voor een adequaat escalatiemechanisme en bijbehorende procedure. Deze procedure wordt binnen één maand na contractstart gezamenlijk vastgesteld.
2.5	Opdrachtnemer kan een onderaannemer inschakelen ter vervulling van aanvragen. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen alle contacten (inclusief facturatie) met Opdrachtgever te verlopen via Opdrachtnemer. Bij vervulling van de Opdracht door een onderaannemer betaalt Opdrachtgever nooit meer dan het uurtarief van Opdrachtnemer.
2.6	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Opdrachtgever.
2.7	Opdrachtnemer doet zo dikwijls als Opdrachtgever verlangt schriftelijk verslag van de voortgang van werkzaamheden. Vorm en frequentie worden nader afgestemd tussen partijen. Deze rapportages zijn kosteloos.
<b>Eis nr.</b>	<b>3. Tarieven en facturatie</b>
3.1	Omrekenfactoren liggen vast voor looptijd contract, behalve bij wijzigingen wet- en regelgeving of cao. Bij toepassing van gewijzigde omrekenfactoren worden deze door Opdrachtnemer gespecificeerd op de factuur, zodat Opdrachtgever de juistheid van de gefactureerde bedragen kan controleren.
3.2	Uurtarief niet afhankelijk van afname aantal uren of uurloon. Betreft alle kosten inclusief bureaumarge exclusief btw.
3.3	Prijsstelling dient conform het format in bijlage 3 te zijn. De tarieven zijn all-in, exclusief dienstreizen en btw.
3.4	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na ontvangst factuur, mits de factuur onbetwist is, matcht met de goedgekeurde uren uit het urenregistratiesysteem en na goedkeuring van Opdrachtgever.
3.5	Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal feitelijk gewerkte uren per periode;</li> <li>• Volledige naam en adres leverancier;</li> <li>• Bankrekeningnummer en naam leverancier;</li> <li>• Factuurdatum + nummer;</li> <li>• Totaalbedrag;</li> <li>• Btw-bedrag + percentage;</li> <li>• Grootboeknummer+ postbus Opdrachtgever + naam Opdrachtgever;</li> <li>• Btw-nummer van crediteur;</li> <li>• Naam kandidaat;</li> <li>• Naam contactpersoon opdrachtgever;</li> <li>• Reiskosten;</li> <li>• Overige kosten;</li> <li>• Tarief per uur en in totaal;</li> <li>• Volledige naam en adres Opdrachtgever.</li> </ul>
3.6	Opdrachtnemer factureert per afdeling (NL/EA/OS) en maakt de factuur op voor dienstverlening. Op de factuur is de samenhang en het verband zichtbaar met de

	urendeclaratie. De indeling van de facturen wordt na gunning vastgesteld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
3.7	Facturering gebeurt middels een leesbaar pdf-formaat op door de Opdrachtgever aangegeven e-mailadres finance@eia.nl. Andere vormen van facturatie accepteert de Opdrachtgever niet.
3.8	De geoffreerde tarieven kunnen, ten hoogste één (1) maal per contractjaar door Opdrachtnemer worden herzien, zoals beschreven in de overeenkomst.
3.9	Indien de geoffreerde tarieven geïndexeerd worden dient Opdrachtnemer dit één (1) maand voor indexering kenbaar te maken aan Opdrachtgever, voorzien van een voorstel van aanpassing met bijbehorende onderbouwing.
<b>Eis nr.</b>	<b>4. Management rapportage</b>
4.1	Opdrachtnemer heeft minimaal één keer per kwartaal overleg met Opdrachtgever om de kwaliteit van de dienstverlening en zijn prestaties te evalueren en eventueel bij te sturen. Ook om zich op de hoogte te stellen van ontwikkelingen, bijvoorbeeld een verwachte wijziging in aantallen of meer fundamentele wijzigingen, tenzij uitdrukkelijk anders nader overeengekomen. Indien Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet, vindt op eerste verzoek van Opdrachtgever kosteloos additioneel overleg plaats. Gedurende de contractperiode zal in ieder geval halfjaarlijks een formele evaluatie plaatsvinden. Alle overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen en rapportages zijn kosteloos.
4.2	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te werven bij Opdrachtgever, buiten de opdrachten zoals deze door Opdrachtgever binnen de context van de overeenkomst aan Opdrachtnemer worden
4.3	Opdrachtgever kan kosteloos managementinformatie opvragen over de voortgang van werkzaamheden, bestede uren per activiteit, status van deliverables, en andere voor de opdracht relevante informatie.