

Bijlage Programma van eisen | Invorderingsdiensten

Eisen 1. Algemeen	
1.1	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
1.2	Indien er sprake is van tegenstrijdigheden tussen de eisen en voorwaarden in de Aanbestedingsstukken, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen dan prevaleert de strengste variant.
1.3	De door Opdrachtnemer bij Inschrijving ingediende antwoorden op de kwalitatieve subgunningscriteria maken automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.
1.4	De Raamovereenkomst kan binnen de looptijd wordt beëindigd, om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere tekortkomingen die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend. Alvorens GBLT overgaat tot ontbinding gaan Partijen in gesprek en zal zij Opdrachtnemer instaat stellen om een verbeterplan in te dienen. Blijft verbetering uit dan stelt GBLT Opdrachtnemer in gebreke. Blijft verbetering na een fatale termijn uit, dan verkeert Opdrachtnemer in verzuim en kan de Raamovereenkomst ontbonden worden.
1.5	Opdrachtnemer gebruikt de door GBLT aangeleverde gegevens, alsmede alle gegevens die gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer zijn verzameld, ontvangen, gegenereerd of verstrekt, uitsluitend in het kader van deze Raamovereenkomst.

Eisen 2. Invorderingsproces	
2.1	Opdrachtnemer voert de Opdracht uit conform planning. De planning voor de aanlevering van Dossiers wordt jaarlijks opgesteld en in overleg tussen de GBLT en Opdrachtnemer afgestemd. Aan de vooraf opgestelde planning kan Opdrachtnemer geen rechten aan ontleen.
2.2	Bij constatering van een onjuiste adressering koppelt Opdrachtnemer dit binnen vijf Werkdagen terug aan GBLT, voorzien van een Ambtsbericht met bronvermelding en datum controle.
2.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvragen van inkomens- bank- en RDW-gegevens van de Klant middels bijvoorbeeld een eigen Suwi-aansluiting, SNG, RBD UWV, KvK etc.
2.4	De volgende voorwaarden gelden als Opdrachtnemer geen toegang heeft tot de kanalen die genoemd zijn in Eis 2.3. en wel inzage nodig heeft om de Opdracht uit te voeren. GBLT kan bemiddelen bij toegang tot het Portaal Gemeenten en Waterschappen (PGW portaal) van de Belastingdienst. <u>Aanvullend gelden de volgende eisen:</u> - Opdrachtnemer voldoet aan alle voorwaarden zoals opgenomen in de algemene éénzijdige gebruiksvoorwaarden gegevensverstrekking invorderingsgegevens door de (Rijks)belastingdienst/Centrale administratieve processen v 1.0; - binnen de organisatie van Opdrachtnemer is een duidelijke functiescheiding tussen de invorderingsmedewerkers en de overige medewerkers, conform artikel 6.a van de algemene éénzijdige gebruiksvoorwaarden gegevensverstrekking invorderingsgegevens door de (Rijks)belastingdienst/Centrale administratieve processen v 1.0; - het PGW-portaal mag alleen gebruikt worden voor het invorderen van publiekrechtelijke vorderingen van GBLT, conform artikel 6.b van de algemene éénzijdige gebruiksvoorwaarden gegevensverstrekking invorderingsgegevens door de (Rijks)belastingdienst/Centrale administratieve processen v 1.0; - Opdrachtnemer aansprakelijk is voor eventuele schade die voortvloeit uit het niet naleven van de uit artikel 6.e van de algemene éénzijdige gebruiksvoorwaarden

	gegevensverstrekking invorderingsgegevens door de (Rijks)belastingdienst/Centrale administratieve processen v 1.0.
2.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvragen van uittreksels bij het Kadaster en de Kamer van Koophandel. Deze uittreksels voegt Opdrachtnemer toe aan het Dossier van de Klant.
2.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opmaken, bewaken en afhandelen van betalingsregelingen en het onderhouden van alle contacten met de Klant inzake de overgedragen vordering.
2.7	Opdrachtnemer is in staat om diverse betalingswijzen van een Vordering te accepteren en te verwerken, waaronder minimaal: • Contante betaling van een Vordering onder afgifte van een correct opgemaakte kwitantie. • Pinbetalingen van een Vordering onder afgifte van een correct opgemaakt betalingsbewijs. Hiertoe wordt gewerkt met mobiele pinapparatuur. • iDEAL- en Wero-betalings van een Vordering, of een vergelijkbare digitale betaalmethode via internet, waarbij de betaling direct wordt bevestigd en verwerkt. Hierbij geldt dat: ○ iDEAL-betalings direct en onherroepelijk worden verwerkt na autorisatie door de betaler. ○ Wero-betalings plaatsvinden via instant account-to-account overboekingen binnen het SEPA-netwerk, waarbij de betaling na uitvoering in principe onomkeerbaar is, maar onderliggende SEPA-regelgeving en uitzonderingsprocessen van toepassing kunnen zijn.
2.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het versturen van een aankondiging bij het doen van een vordering of een beslaglegging.
2.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het doen, bewaken en uitwinnen van een vordering ex artikel 19 Invorderingswet 1990 én het onderhouden van contacten met de Klant én derden.
2.10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leggen, bewaken en uitwinnen van executoriaal beslag onder derden (o.a. bank, VT Rijksbelastingdienst).
2.11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opmaken, bewaken en uitwinnen van executoriaal beslag op roerende en onroerende zaken. Uitwinnen alleen na schriftelijke goedkeuring van GBLT.
2.12	Opdrachtnemer verricht alle aanvullende procesactiviteiten die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor invordering, voor zover schriftelijk overeengekomen met GBLT.
2.13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van voorstellen tot oninbaarheid van vorderingen voorzien van: • een overzicht van de ondernomen activiteiten om de Vordering te innen waaruit blijkt dat alle relevante Invorderingsmogelijkheden zijn ingezet; • de Ambtsberichten van de deurwaarder; • indien alle mogelijke activiteiten zoals overeengekomen tussen GBLT en Opdrachtnemer op de juiste wijze zijn ingezet en het Dossier behorende bij het voorstel tot oninbaarheid compleet is, zal GBLT een voorstel tot oninbaarheid binnen tien Werkdagen accepteren. Indien niet alle mogelijke activiteiten zoals overeengekomen tussen GBLT en Opdrachtnemer zijn ingezet of niet op de juiste wijze zijn ingezet dan wel het Dossier behorende bij het voorstel tot oninbaarheid niet compleet is zal GBLT binnen tien Werkdagen na ontvangst van het voorstel tot oninbaarheid schriftelijk aan Opdrachtnemer aangeven welke activiteiten nog(maals) uitgevoerd dienen te worden en/of welke informatie/documenten nog ontbreken in het Dossier behorende bij het voorstel tot oninbaarheid.
2.14	Opdrachtnemer maakt voor bekendmaking voor de verkoop van de in beslaggenomen roerende zaken naast de hiervoor geldende wettelijke bepalingen gebruik van de site: www.veilingdeurwaarder.nl tenzij met GBLT overeengekomen is dat elders publiceren is toegestaan.
2.15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle administratieve werkzaamheden die samenhangen met het Invorderingsproces.

2.16	Opdrachtnemer verzorgt het gehele Invorderingsproces, na overdracht Dossier van GBLT, inclusief het volledige debiteurenbeheer tot en met: 1. het moment dat de vordering volledig voldaan is door de Klant en door Opdrachtnemer volledig is afgedragen aan GBLT én het Dossier volledig is overgedragen aan GBLT; 2. het moment dat GBLT een voorstel tot oninbaarheid van de gehele vordering van Opdrachtnemer heeft ontvangen en heeft geaccepteerd én het Dossier volledig is overgedragen aan GBLT; 3. het moment dat de vordering deels is voldaan door de Klant en het deel dat voldaan is door Opdrachtnemer volledig is afgedragen aan GBLT én GBLT voor het nog openstaande deel van de vordering een voorstel tot oninbaarheid van het betreffende deel van Opdrachtnemer heeft ontvangen en geaccepteerd én het Dossier volledig is overgedragen aan GBLT inclusief de deurwaarderswerkzaamheden en administratieve (invorderings)handelingen met inachtneming van de van toepassing zijnde actuele wet- en regelgeving.
2.17	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de overdracht van het Dossier nadat een vordering volledig is voldaan door de Klant en door Opdrachtnemer volledig is afgedragen aan GBLT. Het Dossier dient minimaal de uitgevoerde activiteiten en bijbehorende documenten te bevatten.
2.18	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de overdracht van het Dossier nadat GBLT een voorstel tot oninbaarheid van de volledige invordering heeft ontvangen en geaccepteerd. <u>Het Dossier dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:</u> • uitgevoerde activiteiten; • bewijslast, inclusief toelichting; • voorstel tot oninbaarheid van de vordering.
2.19	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de overdracht van het Dossier nadat een vordering deels is voldaan door de Klant en door Opdrachtnemer dit deel volledig is afgedragen aan GBLT én voor het niet ingevorderde deel GBLT een voorstel tot oninbaarheid van het betreffende deel van de Invordering heeft ontvangen en geaccepteerd. Het Dossier dient voor het deel van de vordering dat voldaan is minimaal de uitgevoerde activiteiten en bijbehorende documenten te bevatten. Het Dossier dient voor het deel waarvoor het voorstel tot oninbaarheid is geaccepteerd door GBLT minimaal de volgende gegevens te bevatten: • uitgevoerde activiteiten; • bewijslast, inclusief toelichting; • voorstel tot oninbaarheid (van een deel) van de vordering.

Eisen 3. Uitvoering van de Opdracht

3.1	Opdrachtnemer zorgt voor een tijdige, gestructureerde en doelmatige uitvoering van alle incasso- en communicatiestappen na overdracht van een Dossier, waarbij de uitgangspunten van Sociaal incasseren worden toegepast. <u>Het Invorderingsproces bestaat minimaal uit de volgende stappen:</u> 1. Na overdracht van Dossier van GBLT naar Opdrachtnemer verzendt Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen een schriftelijke Kennisgevingsbrief. 2. Indien gegevens van Klant beschikbaar zijn, aanvullende contactpogingen ondersteunen via SMS, telefonie of E-mail.
-----	--

	3. Een loonvordering kunnen inzetten en beheren, met de mogelijkheid om: - de loonvordering binnen maximaal 18 Kalendermaanden af te ronden; - bij preferente vorderingen af te zien van deelname. 4. Een Huisbezoek te plannen, uit te voeren en daarbij gelijktijdig: - het Hernieuwd bevel te Betekenen; - beslaglegging / uitwinning 5. Alle uitgevoerde processtappen, contactmomenten en resultaten volledig, transparant en tijdig te registreren in een voor GBLT ingerichte online applicatie.
3.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leggen, bewaken en uitwinnen van executoriaal beslag op roerende zaken, waarbij de te verrichten werkzaamheden o.a. bestaan uit: - het feitelijk inspecteren van de roerende goederen; - opmaken proces-verbaal en vaststellen verkoopdatum; - betekening proces-verbaal en vaststellen verkoopdatum; - foto's maken en verwerken in het Dossier van de in beslag genomen roerende goederen; - afvoeren van goederen en aanstellen van een bewaarder; - opmaken van akte van prolongatie en vaststellen nieuwe verkoopdatum; - indien nodig inzetten van een hulpofficier van justitie, sleutelsmid, opkopers e.d.; - persoonlijk aanleveren door de deurwaarder van plakkers bij de Klant en gemeente; - indien nodig plaatsen van advertenties; - opmaken proces-verbaal executoriale verkoop en verantwoording; - opmaken van relaas van onttrekking en melding bij de officier van justitie; - informerende van belanghebbende m.b.t. het niet doorgaan van de executoriale verkoop van de roerende goederen.
3.3	De Doorlooptijd van een Dossier bedraagt maximaal twaalf Kalendermaanden. De Doorlooptijd start op het moment van aanlevering van het Dossier door GBLT en eindigt op het moment dat: - GBLT het Dossier volledig retour heeft ontvangen, én; - GBLT de afronding van het Dossier als 'gesloten Dossier' heeft geaccepteerd.
3.4	Opdrachtnemer handelt minimaal 80% van de aangeleverde Dossiers binnen de zes Kalendermaanden af. <u>De volgende Dossiers worden niet meegenomen in de berekening:</u> - lopende betaalafspraken; - lopende derdenbeslagen; - lopende vorderingen op grond van artikel 19 IW 1990.
3.5	Bij overschrijding van de Doorlooptijd levert Opdrachtnemer bij de Managementrapportage een onderbouwing aan. <u>Deze onderbouwing bevat:</u> - een overzicht van de ondernomen activiteiten; - een overzicht van de niet-ondernomen activiteiten, inclusief een toelichting waarom bepaalde activiteiten niet zijn uitgevoerd; - een uitleg van de omstandigheden die tot de overschrijding hebben geleid.
3.6	De Doorlooptijd geldt ook voor Dossiers die bij beëindiging van de Raamovereenkomst nog onderhanden zijn bij Opdrachtnemer en welke Opdrachtnemer nog dient te voltooien na afloop van de looptijd van de Raamovereenkomst. <u>De Doorlooptijd wordt verlengd in de volgende gevallen:</u> lopende betaalafspraken;

	• lopende derdenbeslagen; • lopende vorderingen op grond van artikel 19 IW 1990.
3.7	Indien GBLT niet akkoord is met een gesloten Dossier en retourneert met aanvullende acties, geldt het Dossier als niet-afgehandeld en loopt de Doorlooptijd door tot definitieve acceptatie door GBLT. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen extra kosten in rekening.
3.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het printen van Hernieuwde bevelen en bijbehorende enveloppe voorzien van het logo van GBLT en een uniek kenmerk (nummer, barcode o.i.d.). GBLT verstrekt tijdens de Implementatieperiode een digitaal bestand aan Opdrachtnemer met daarin de informatie die ten minste vermeld dient te worden op een Hernieuwd bevel.
3.9	Opdrachtnemer handelt conform Archiefwetgeving bij omgang met (digitale) archiefbescheiden van GBLT.
3.10	GBLT blijft altijd eigenaar van alle archiefbescheiden, ook bij faillissement, beslag, inbeslagname e.d.
3.11	Na afsluiting van een Dossier bewaart de Opdrachtnemer alle betreffende Dossiers gedurende een periode van één (1) jaar. Gedurende deze bewaartermijn blijft GBLT te allen tijde gerechtigd om, ook na beëindiging of afloop van de Raamovereenkomst, over deze Dossiers te beschikken. Na het verstrijken van de bewaartermijn van één (1) jaar worden de Dossiers aan GBLT overgedragen, waarna de Opdrachtnemer de Dossiers volledig en aantoonbaar verwijderd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. GBLT bepaalt het exportformaat waarin de Dossiers worden aangeleverd. De gegevens dienen volledig, correct en zonder verlies van context exporteerbaar te zijn naar een voorkeursformaat zoals vastgesteld door het Nationaal Archief en/of het Forum Standaardisatie.
3.12	Opdrachtnemer verleent de volledige medewerking aan een eventuele controle van of namens GBLT op de omgang met het archiefbescheiden conform de Archiefwetgeving.
3.13	Alle bedragen die Opdrachtnemer incasseert inclusief kosten voor aanmaning, Dwangbevel per post en het Betekenen van het Hernieuwd bevel tot betalen worden wekelijks per vordering afgedragen aan GBLT indien: • de vordering volledig is voldaan; • de som van de deelbetalingen groter is dan € 5.000. In de omschrijving van de betaling dient minimaal het Aanslagnummer vermeld te worden. Tijdens de implementatieperiode wordt deze omschrijving nader afgestemd.
3.14	Betaling door de Klant aan Opdrachtnemer geschiedt via een derdenrekening. Betalingen dienen binnen een week na ontvangst op een derdenrekening van Opdrachtnemer te worden doorgestort op de bankrekening van GBLT. Er mogen geen afdrachten plaatsvinden op basis van een Verzamelbatch.
3.15	De kosten voor het Invorderingsproces mogen bij de eerste actie na het inlezen van het bestand door Opdrachtnemer in rekening gebracht worden. Opdrachtnemer brengt uitsluitend kosten in rekening die expliciet zijn opgenomen in Bijlage Prijzenblad. <u>Uitzondering:</u> Als de kosten niet op de Klant verhaald kunnen worden én de kosten zijn vooraf schriftelijk door GBLT goedgekeurd, dan mag Opdrachtnemer de volgende kostenposten in rekening brengen aan GBLT: • kosten voor het afvoeren en opslaan van roerende zaken; • kadasterkosten bij digitaal beslag op onroerende zaken; • betekeningskosten met betrekking tot onroerende zaken;

	• advertentiekosten bij verkoop; • kosten voor binnentreding op grond van artikel 444 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.
3.16	GBLT kan een Dossier te allen tijde retour vragen. Indien een Dossier binnen zes Kalendermaanden na retour, opnieuw wordt aangeboden, brengt Opdrachtnemer hiervoor geen extra kosten in rekening.
3.17	De volgende bedragen die door of namens Opdrachtnemer bij de Klant wordt geïnd, komen volledig en onverkort ten gunste van GBLT en worden door Opdrachtnemer afgedragen aan GBLT: hoofdsom; • aanmaningskosten; • dwangbevelkosten; • kosten van het Hernieuwd bevel. Indien er overige invorderingskosten zijn geïnd dan komen deze opbrengsten ten gunste van de Opdrachtnemer. De vergoeding van Opdrachtnemer voor de uitvoering van de werkzaamheden vloeit uitsluitend voort uit de tussen GBLT en Opdrachtnemer gesloten Raamovereenkomst en het daarbij behorende Prijzenblad.

Eisen 4. Personeel	
4.1	Opdrachtnemer zet een Belastingdeurwaarder uitsluitend in nadat GBLT het aanstellings- en aanwijzingsbesluit voor de betreffende persoon schriftelijk aan Opdrachtnemer heeft verstrekt.
4.2	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers. Opdrachtnemer meldt GBLT onverwijld en uiterlijk binnen één Werkdag ieder incident dat relevant is voor integriteit of inzetbaarheid van Medewerkers (bijv. schending gedragscode, verlies legitimatie), en treft binnen vijf Werkdagen passende maatregelen.
4.3	Indien een door GBLT aangestelde Belastingdeurwaarder van Opdrachtnemer zijn werkzaamheden voor Opdrachtnemer beëindigt, dient Opdrachtnemer dit binnen vijf Werkdagen schriftelijk kenbaar te maken aan GBLT.
4.4	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer welke namens GBLT op locatie van Klant komen gedragen zich conform de Gedragscode van GBLT (Bijlage Gedragscode) en kunnen zich op verzoek legitimeren met minimaal de volgende drie documenten: • geldig legitimatiebewijs; • bedrijfspas van eigen organisatie; • geldig aanstellingsbesluit op persoonsniveau uitgegeven door GBLT. Opdrachtnemer geeft personele mutaties binnen vijf Werkdagen door aan GBLT.
4.5	Indien GBLT hierom verzoekt, levert Opdrachtnemer binnen vier weken na het verzoek een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan van de in te zetten Belastingdeurwaarder(s). De VOG mag op het moment van aanleveren maximaal zes Kalendermaanden oud zijn.
4.6	Opdrachtnemer ziet er op toe dat de Opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige

	maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring).
4.7	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bij Opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is.
4.8	GBLT kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor het inlenen van illegale werknemers door Opdrachtnemer en/of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden. De door de overheid aan de GBLT opgelegde boetes zullen worden vergoed door Opdrachtnemer.

Eisen 5. ICT	
5.1	De uitwisseling van digitale gegevens(bestanden) tussen GBLT en Opdrachtnemer geschiedt uitsluitend via de beveiligde omgeving voor de uitwisseling van (digitale) gegevens die door GBLT wordt gebruikt.
5.2	Ten aanzien van de uitwisseling van digitale gegevens(bestanden) tussen GBLT en Opdrachtnemer stelt de Opdrachtnemer een beveiligde online applicatie beschikbaar waarin GBLT real time minimaal de volgende gegevens kan inzien en exporteren in MS Excel met betrekking tot de Dossiers die uitbesteed zijn aan Opdrachtnemer: • aantal lopende Dossiers gesorteerd per status binnen het Invorderingsproces; • aantal gesloten Dossiers; • totaal openstaande posten lopende Dossiers; • totaal ontvangen deelbetalingen lopende Dossiers; • specificaties (o.a. openstaande posten, deelbetalingen, status) en uitgevoerde activiteiten op detailniveau per lopend Dossier. GBLT dient toegang te hebben tot deze online applicatie met minimaal 40 gelijktijdige accounts.
5.3	Inloggen in de online applicatie van Opdrachtnemer (eis 5.2) is uitsluitend mogelijk met een unieke gebruikersnaam (e-mailadres) met wachtwoord, in combinatie met een door de Gebruiker niet te deactiveren tweefactorauthenticatie (2FA) op basis van: • paslezer, pas en persoonlijke pincode, of; • een authenticatie-app (Microsoft Authenticator, Google Authenticator, of gelijkwaardig), of; • een SMS-code naar een geregistreerd mobiel nummer, of; • een QR-code die gescand moet worden.
5.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren en onderhouden van een beveiligde SFTP-koppeling tussen systeem Opdrachtnemer en de belastingapplicatie die GBLT gebruikt (momenteel Key2Belastingen) die voldoet aan de beveiligingsnormen zoals vastgesteld in de <i>ISO/IEC 27001:2022 – ISMS: Information Security Management System</i> (of gelijkwaardig) ten behoeve van het uitwisselen van bestanden.
5.5	Binnen één uur na melding door GBLT deblokkeert Opdrachtnemer, geblokkeerde accounts van GBLT, m.b.t. de online applicatie van Opdrachtnemer waartoe GBLT toegang heeft.
5.6	Binnen één uur na melding door GBLT reset Opdrachtnemer accounts van GBLT, m.b.t. de online applicatie van Opdrachtnemer waartoe GBLT toegang heeft, waarvan de gebruiker het wachtwoord is vergeten of is kwijt geraakt.
5.7	De online applicatie van Opdrachtnemer heeft tijdens Kantooruren een beschikbaarheidspercentage van minimaal 95% gemeten over vijf achtereenvolgende Werkdagen.
5.8	Een Dossier wordt middels een vooraf afgesproken vast uitwisselingsformaat (STUF bestand, waarbij GBLT bepalend is) overgedragen van GBLT naar Opdrachtnemer (en andersom). De overdracht vindt plaats via het beveiligde SFTP-kanaal dat GBLT gebruikt. Deze overdracht bevat alle informatie die nodig is om het Invorderingsproces uit te voeren. Het STUF bestand wordt

	door GBLT gegenereerd vanuit haar belastingapplicatie en is een CSV-bestand met de extensie txt. Indien deze extensie niet meer wordt ondersteund kan dit ook een ander soort extensie betreffen.
5.9	GBLT levert wekelijks mutatiebestanden aan m.b.t de overgedragen Dossiers: • betalingen die bij GBLT zijn verwerkt (m.u.v. de ontvangsten van Opdrachtnemer); • adressen in onderzoek vanuit de BRP; • nieuwe adressen vanuit de BRP; • Dossiers waarop een bezwaar is ingediend; • Dossiers waarop een verzoek KWS is ingediend; • Dossiers waarop SHV en Bewind is aangevraagd; • Dossiers waarop een vermindering/vernietiging/intrekking is verwerkt bij GBLT. De bestanden worden met een vooraf afgesproken vast uitwisselingsformaat (STUF-bestand, waarbij GBLT bepalend is) overgedragen naar de Opdrachtnemer. De overdracht vindt plaats via het beveiligde SFTP-kanaal dat GBLT gebruikt. Deze overdracht bevat alle informatie die nodig is om het Invorderingsproces uit te voeren. Het STUF-bestand wordt door GBLT gegenereerd vanuit haar belastingapplicatie en is een CSV-bestand met de extensie txt of een csv-bestand. Als deze extensie niet meer wordt ondersteund kan dit ook een ander soort extensie betreffen.
5.10	Opdrachtnemer beschikt over een formeel incidentmanagementproces. <u>Beveiligingsincidenten en datalekken worden:</u> • uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking gemeld; • binnen 72 uur voorzien van nadere impactanalyse en mitigerende maatregelen; • volledige gedocumenteerd; • ernstige incidenten dienen onverwijld te worden gemeld.

Eisen 6. Implementatie	
6.1	Opdrachtnemer levert binnen tien Werkdagen na definitieve gunning een volledig Implementatieplan op, bestaande uit: • een gedetailleerde planning met mijlpalen, verantwoordelijken en Doorlooptijden; • een risicoanalyse inclusief mitigerende maatregelen; • overzicht van benodigde inzet van GBLT; • communicatie- en escalatiestructuur; • een lijst met de door Opdrachtnemer in te zetten Belastingdeurwaarders; • test- en acceptatieplan. Opdrachtnemer legt het Implementatieplan ter goedkeuring voor aan GBLT. Eventuele door GBLT gevraagde aanpassingen worden door Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen verwerkt en opnieuw ter goedkeuring aangeboden.
6.2	Opdrachtnemer wijst één vaste implementatiemanager toe die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het Implementatieplan. Deze functionaris is tijdens Kantooruren bereikbaar en beslissingsbevoegd over alle implementatieactiviteiten.
6.3	Tijdens de implementatiefase vinden de volgende overleggen plaats: • wekelijks operationeel overleg, gericht op voortgang, risico's en issues; • elke drie (3) weken tactisch overleg, gericht op voortgang op hoofdlijnen en benodigde besluiten.

	Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging en levert deze uiterlijk vijf Werkdagen na het overleg aan.
6.4	Alle standaard uitgaande schriftelijke communicatie door Opdrachtnemer namens GBLT naar de Klant wordt tijdens de Implementatieperiode ter goedkeuring voorgelegd aan GBLT.

Eisen 7. Overleg en rapportages	
Overleg	
7.1	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vinden overleggen plaats tussen GBLT en de accountmanager van de Opdrachtnemer. Deze overleggen worden onderverdeeld in: • strategisch/tactisch overleg – elk kwartaal; • operationeel overleg – elke 6 weken. In overleg kan deze frequentie worden bijgesteld.
7.2	Tijdens het operationeel overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • voortgang van de uitvoering van de Opdracht; • knelpunten in de uitvoering van de Opdracht.
7.3	De datum en het tijdstip van een overleg wordt op initiatief van GBLT in overleg met Opdrachtnemer bepaald.
7.4	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door GBLT te bepalen locatie en/of door GBLT te bepalen wijze.
7.5	Op basis van de uitkomsten van het tactisch/strategisch overleg stelt Opdrachtnemer indien Opdrachtnemer en/of GBLT dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer.
7.6	GBLT zorgt voor de verslaglegging van alle overlegvormen en verstrekt deze binnen vijf Werkdagen na het overleg als digitaal, bewerkbaar bestand (Microsoft Office of gelijkwaardig) per e-mail aan Opdrachtnemer.
7.7	Indien Opdrachtnemer het niet eens is met (delen van) de verslaglegging, dient Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen na ontvangst een tekstvoorstel in. Indien GBLT niet instemt met dit tekstvoorstel, vindt binnen drie Werkdagen een telefonisch overleg plaats. Indien na dit telefonisch overleg geen overeenstemming is bereikt, organiseren Partijen binnen tien Werkdagen een vervolgoverleg over de resterende punten van verschil.
Rapportages	
7.8	Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst maandelijks, uiterlijk op de eerste Werkdag van de maand, een managementrapportage aan GBLT. <u>De rapportage bevat minimaal de volgende onderdelen:</u> • het aantal lopende Dossiers; • het aantal gesloten Dossiers; • het aantal betekende Hernieuwde bevelen; • een analyse van de gesloten Dossiers (reden van afsluiting, gekozen maatregelen, resultaat); • de status van lopende Dossiers; • de Doorlooptijd in dagen van lopende Dossiers; • bij overschrijding van de maximale Doorlooptijd een onderbouwing per Dossier; • de Doorlooptijd in dagen van gesloten Dossiers. Opdrachtnemer vermeldt voor alle bovenstaande onderdelen het verschil ten opzichte van ten minste de voorgaande maandrapportage.

	De rapportage wordt aangeleverd als digitaal bewerkbaar bestand (Microsoft Office of gelijkwaardig).
7.9	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan contactpersoon binnen GBLT verstrekt.
7.10	De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd, wordt in overleg tussen GBLT en Opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de Implementatiefase.
7.11	GBLT verwacht van Opdrachtnemer dat de managementinformatie een helder en duidelijke tendens zichtbaar maakt voor wat betreft het verbeteren van de uitvoering van de Opdracht en een vermindering van het aantal storingen en klachten.

Eisen 8. Exit regeling	
8.1	Opdrachtnemer richt haar systemen, processen en databeheer zodanig in dat uiterlijk binnen tien Werkdagen na beëindiging van de Raamovereenkomst een volledige ontvlechting is gerealiseerd. <u>Onder volledige ontvlechting wordt verstaan:</u> • de volledige en correcte overdracht van alle Klantdata aan GBLT; • het aantoonbaar verwijderen van Klantdata uit systemen van Opdrachtnemer; • het beëindigen van toegang tot alle Klantsystemen en -data. De ontvlechting vindt plaats zonder verlies of inhoudelijke wijziging van gegevens en conform de AVG en overige vigerende beveiligings- en privacyrichtlijnen. Opdrachtnemer stelt hiervan een overdrachts- en vernietigingsrapportage op, ter acceptatie door de GBLT. Voor Dossiers waarvoor op het moment van beëindiging nog een geldige betalingsregeling of andere afspraak geldt, geldt dat de ontvlechting plaatsvindt na afronding daarvan.
8.2	Op eerste verzoek van GBLT stelt Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen de benodigde informatie en ondersteuning beschikbaar die nodig is voor een soepele overgang van de Invorderingsdiensten naar een nieuwe Opdrachtnemer.
8.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een beveiligde uitwisseling van bestanden conform vigerende beveiligings- en privacyrichtlijnen (waaronder AVG), via een beveiligde koppeling (SFTP of gelijkwaardig) die voldoet aan de beveiligingsnormen zoals vastgesteld in de <i>ISO/IEC 27001:2022 – ISMS: Information Security Management System</i> (of gelijkwaardig).
8.4	GBLT verleent niet eerder dan dat alle voor de overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer benodigde gegevens en ondersteuning conform de eisen die hieraan gesteld zijn in dit programma van eisen zijn overgedragen aan GBLT of een door GBLT aangewezen derde Décharge aan Opdrachtnemer.