

Bijlage 4.A - Programma van eisen

Juridische eisen	
JU.1	Opdrachtnemer dient zich te houden aan alle vigerende wet- en regelgeving, zoals onder andere de: - Aanbestedingswet - Gids Proportionaliteit - Arbeidsomstandighedenwet en Arbeidsomstandighedenbesluit - AVG en UAVG - De Arbeidstijdenwet - WAADI - WAB - WAS - Wet DBA - Wet Arbeid Vreemdelingen - WNT - WWZ Deze opsomming is niet limitatief, uitgangspunt is dat Inschrijver zich houdt aan alle vigerende wet- en regelgeving.
JU.2	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever - binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving - voor de risico's die verbonden zijn aan de inhuur van Gedetacheerden, Uitzendkrachten en ZZP'ers. Hierbij moet tenminste worden gedacht aan fiscale- en arbeidsrechtelijke risico's en eventuele andere risico's die voortvloeien uit relevante wet- en regelgeving.
JU.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per geval over eventuele juridische restrisico's. Dat wil zeggen risico's waar Opdrachtnemer Opdrachtgever op basis van wet- en regelgeving niet voor kan vrijwaren.

Facturatie eisen	
FA.1	Per maand of per 4 weken mag u maximaal één factuur sturen per organisatieonderdeel (team) waar een of meerdere Gedetacheerden, Uitzendkrachten en/of ZZP'ers worden ingezet. De factuur dient ten minste de navolgende specificaties te bevatten: - Naam Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er - (Indien van toepassing) Naam Toeleverancier - Contactpersoon vanuit de Aanbestedende dienst - Factuuradres (gespecificeerd naar afdeling) - Kostenplaats - U-nummer van de Nadere Overeenkomst - Aantal gewerkte uren gespecificeerd per dag - Uurtarief

	Eventuele aanvullende/verdiepende afspraken worden tijdens het verificatiegesprek vastgesteld. Facturen die niet aan deze eisen voldoen worden door de Aanbestedende dienst niet in behandeling genomen.
FA.2	Urenverantwoording geschiedt middels het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Gedetacheerden, Uitzendkrachten en ZZP'ers worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties conform deze methode/systematiek van Opdrachtnemer te verwerken. Indien gewenst draagt Opdrachtnemer zorg voor instructie van medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt zijn urenregistratiesysteem beschikbaar voor de urenverantwoording van de Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er. De urenregistratie dient digitaal goedgekeurd te kunnen worden door de verantwoordelijke leidinggevende(n) en/of medewerker(s) bij Opdrachtgever.
FA.3	Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever toegang te verlenen tot zijn urenregistratiesysteem, opdat Opdrachtgever facturen kan controleren.

Dienstverlening	
DI.1	Minimaal 95% van de aanvragen dient door Opdrachtnemer binnen een termijn van 48 uur te zijn geselecteerd met één of meerdere Matchende kandida(a)t(en), binnen het vooraf overeengekomen maximum uurtarief. Onder geselecteerd wordt verstaan dat de Matchende kandida(a)t(en) beschikbaar is/zijn voor een selectiegesprek. Opdrachtgever beslist of er een selectiegesprek met de Matchende kandidaat dient plaats te vinden.
DI.2	Matchende kandidaten zijn kandidaten die voldoen aan de objectieve selectiecriteria die de Opdrachtgever heeft geformuleerd. Te denken valt hierbij aan: opleidingsniveau, aantal jaren werkervaring in een vergelijkbare functie, aantal referenties, specifieke kenniseisen en beschikbaarheid voor de beoogde periode van de opdracht.
DI.3	Indien Opdrachtnemer vijf keer per jaar geen Matchende kandidaat voor een Inhuuraanvraag heeft geselecteerd, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst op te zeggen.
DI.4	Opdrachtgever heeft altijd het recht om een Voorkeurskandidaat aan te leveren.
DI.5	Opdrachtgever heeft altijd het eindoordeel over het wel of niet inhuren van een kandidaat.

DI.6	Opdrachtnemer zal bij de selectie van kandidaten in het kader van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen een aantal factoren meewegen, waaronder de woon-werkafstand en de manier van reizen (OV, (elektrische) auto, fiets). Kandidaten die (deels) vanuit huis werken hebben een voorkeur. Dit dient echter mogelijk te zijn binnen de gemaakte afspraken met de verantwoordelijke voor de opdracht.
DI.7	Opdrachtnemer attendeert/signaleert managers, medewerkers, Gedetacheerden, Uitzendkrachten en ZZP'ers op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Nadere Overeenkomsten, het aanleveren van documenten, et cetera. Dit is een integraal onderdeel van de dienstverlening.
DI.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor de integriteittoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, geheimhoudingsverklaring, legitimatiebewijs en Integriteitverklaring externen). De resultaten van de screening worden vastgelegd in het systeem van Opdrachtnemer en zijn ook beschikbaar voor de Aanbestedende dienst voor zover dat op grond van de geldende wet- en regelgeving is toegestaan (ter inzage/kopie).
DI.9	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat elke in te zetten Gedetacheerde, Uitzendkracht en ZZP'er over een geldige VOG beschikt. Opdrachtnemer betaalt de VOG en mag hiervoor geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever, dit dient verwerkt te zijn in de Opslag. Eventueel kan Opdrachtgever een extra toetsing laten uitvoeren ten behoeve van de integriteiteisen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever. De VOG wordt opgenomen in het voor de Aanbestedende dienst beschikbare inhuurdossier.
DI.10	Opdrachtnemer verplicht Gedetacheerden, Uitzendkrachten en ZZP'ers op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen, gedurende en na de looptijd van de inzet of alvorens betreffende kandidaten worden voorgesteld aan Opdrachtnemer en/of in aanmerking komen voor opdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om deze Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer dit zich voordoet.
DI.11	Opdrachtnemer heeft zelf een klachten- en/of beroepsprotocol voor alle in het proces betrokken partijen.
DI.12	Opdrachtnemer dient informatie, mits conform AVG, beschikbaar te stellen waarmee Opdrachtgever inzicht kan verkrijgen in de gegevens van de Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er die is ingezet of wordt ingezet bij Opdrachtgever. De gegevens die Opdrachtgever in ieder geval moet kunnen inzien zijn: - Aantal Gedetacheerden, Uitzendkrachten en ZZP'ers; - Namen Gedetacheerden, Uitzendkrachten en ZZP'ers;

	- Onderscheid in Detacheren, Uitzenden en ZZP; - Team waar binnen ze werkzaam zijn; - Ingangsdatum en duur overeenkomst (verwachte inleenperiode met einddatum); - Mogelijkheden tot verlenging/overname; - Contracturen; - Uurtarief; - Kortingspercentage op uurtarief; - Aantal gewerkte uren; - Soort identiteitsbewijs, nummer en geldigheidsduur daarvan; - Diploma's; - Referenties; - Verklaring omtrent Gedrag; - Getekende integriteitsverklaringen/geheimhoudingsverklaringen; - Gebruiksovereenkomsten ICT-apparatuur Aanbestedende dienst (indien van toepassing); - Een door de Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er getekende overeenkomst met Opdrachtnemer en/of Toeleverancier t.a.v. de opdracht bij Opdrachtgever; - Facturen aan de Opdrachtgever; - In rekening gebrachte uren; - Omzet; - Correctheid facturatie;
DI.13	Alle content die digitaal gepubliceerd wordt moet voldoen aan de eisen uit het Tijdelijke Besluit Digitale Toegankelijkheid.

Uitfasering, overname en vervanging	
UO.1	Opdrachtnemer draagt, op verzoek van Opdrachtgever, zorg voor adequate vervanging in geval van afwezigheid van de Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er door ziekte, overlijden, uitdiensttreding of andere reden van afwezigheid. Hierbij geldt een vervangingstermijn van maximaal twee werkdagen. Als er binnen deze termijn geen vervanger is gevonden, is Opdrachtgever gerechtigd de opdracht te beëindigen en zelf een andere kandidaat te selecteren. De beoogde vervanger zal te allen tijde worden voorgelegd aan de (interne) Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om de vervanger af te wijzen.
UO.2	Als Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een ingezette Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er vervangt door een kwalitatief gelijke kracht, zijn ten aanzien van de vervanger maximaal dezelfde vergoedingen verschuldigd als ten aanzien van degene die wordt vervangen. Indien er sprake is van een kwalitatief mindere kracht dan zal ook het uurtarief, in overleg, naar beneden worden bijgesteld.

UO.3	Opdrachtgever is altijd gerechtigd rechtstreeks met de Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er een dienstverband aan te gaan. Hiervoor zullen geen kosten in rekening worden gebracht, indien de termijn van terbeschikkingstelling hieraan voorafgaand minimaal 12 maanden, ongeacht het aantal uren, is geweest.
UO.5	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke opdrachtovereenkomst(en) geen concurrentiebeding, relatiebeding of enig ander beding aan een Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er zal opleggen, wat de dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken.
UO.7	Opdrachtnemer mag gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geen voormalige medewerkers van Opdrachtgever in dienst nemen die korter dan één (1) jaar uit dienst zijn bij Opdrachtgever.

Nadere Overeenkomst	
NO.1	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een Nadere Overeenkomst af per inzet van een Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer sluit op zijn beurt (en voor zijn risico) een overeenkomst af met de Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er.
NO.2	Opdrachtnemer vult per inzet van een Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er de Nadere Overeenkomst in welke ter goedkeuring aan Opdrachtgever wordt gezonden.
NO.3	In de Nadere Overeenkomst kan in overleg met Opdrachtgever een afwijkende looptijd worden opgenomen ten opzichte van de aanvraag. Partijen kunnen altijd gedurende de looptijd van de Nadere Overeenkomst én in overleg, één of meerdere verlengingen van de Nadere Overeenkomst overeenkomen.
NO.4	Indien een Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode zal Opdrachtgever dit uiterlijk één (1) maand voor het einde van de looptijd van de Nadere Overeenkomst bij Opdrachtnemer aangeven. Opdrachtnemer neemt een dergelijke bepaling op in de overeenkomst met de Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er zodat hij/zij in dit geval de Werkzaamheden kan vervolgen.
NO.5	Uiterlijk zes (6) weken voor de geplande einddatum van de Nadere Overeenkomst attendeert Opdrachtnemer Opdrachtgever over het einde van de looptijd.
NO.6	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Nadere Overeenkomst zonder opgaaf van redenen geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen: Bij inzet tot 1 maand: 1 week Bij inzet tot 3 maanden: 2 weken

	Bij inzet langer dan 3 maanden: 1 maand
NO.7	Indien een Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er zich niet houdt aan- of niet meer voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit, dan wel er aanmerkingen zijn op diens gedrag, zal de Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er hier in een persoonlijk gesprek, bij voorkeur in aanwezigheid van Opdrachtnemer, op worden aangesproken. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt en door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld. Bij herhaling, of bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit, zeer ernstige aanmerkingen op gedrag of herhaaldelijke waarschuwingen is Opdrachtgever gerechtigd de Nadere Overeenkomst per direct te beëindigen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer van voornoemde beëindiging van de opdracht zo snel mogelijk op de hoogte stellen. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige vergoeding van de hieruit voortvloeiende kosten en laat onverlet de verder aan Opdrachtgever toekomende rechten.

Dossier	
DO.1	Dossiervorming van documenten en gegevens van overeenkomsten, Gedetacheerden, Uitzendkrachten, ZZP'ers vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die (wettelijk gezien) in zijn bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (tijdig) verstrekken van de juiste gegevens en documenten aan Opdrachtgever.
DO.2	Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode en 7 jaar daarna, voor zover dat op grond van de geldende wet- en regelgeving is toegestaan. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens, voor zover dat op grond van de geldende wet- en regelgeving is toegestaan, digitaal in een gangbaar format worden overgedragen aan Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de opslag. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever. Bovenstaand geldt dit niet alleen bij regulier beëindiging van de Raamovereenkomst maar ook in het geval van faillissement, contractontbinding en bijvoorbeeld een overname.
DO.3	Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden: - Een door de Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er getekende (model)overeenkomst met Opdrachtnemer; - Verklaring omtrent Gedrag; - Geldig legitimatiebewijs (ID of paspoort); - Diploma's; - Referenties;

	- Getekende integriteitsverklaringen/geheimhoudingsverklaringen; - Gebruiksovereenkomsten ICT-apparatuur Aanbestedende dienst (indien van toepassing).
DO.4	Ten behoeve van de dienstverlening voor ZZP'ers zal Opdrachtnemer minimaal de volgende activiteiten uitvoeren, waarbij het volledige risico voor rekening komt van Opdrachtnemer: - Uit (laten) voeren van de ondernemerstoets; - Toetsing op arbeidsrelatie; - Periodieke toetsing op punt 1 en 2; - Afsluiten van overeenkomst op basis van een door de Belastingdienst goedgekeurde modelovereenkomst (dan wel conform nieuwe wet- en regelgeving); - Inschrijving Kamer van Koophandel; - Verklaring omtrent Gedrag; - Continu (inhoudelijk) controleren, registreren, bewaren en archiveren van eerder genoemde documenten en uitkomsten. Het risico vanuit de ondernemerstoets (punt 1) is voor Opdrachtnemer. In geval er een risico arbeidsrelatie (punt 2) aanwezig is (middelgroot of groot) dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hier actief op te attenderen en een passende oplossing te bieden.
DO.5	Iedere wijziging die betrekking heeft op de opdrachtovereenkomst, een Nadere Overeenkomst of een overeenkomst tussenkomst zal Opdrachtnemer vastleggen in het dossier van de Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er.
DO.6	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat hij voldoet aan de Wet arbeid vreemdelingen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat een Gedetacheerde, Uitzendkracht of ZZP'er in het bezit is van een geldig paspoort/ID-kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, alvorens de betreffende persoon wordt aangeboden als Matchende kandidaat.

Accountmanagement en contractmanagement

AC.1	Opdrachtnemer benoemt één accountmanager en één contractmanager. Bij meer dan vijf werkdagen afwezigheid dient Opdrachtnemer een vaste, ten minste gelijkwaardige vervanger in te zetten.
AC.2	Opdrachtnemer is tijdens kantooruren (08:30 uur - 17:00 uur) van Opdrachtgever bereikbaar per e-mail en telefoon. Vragen, opmerkingen en/of klachten worden op een adequate manier (binnen maximaal twee werkdagen) beantwoord en afgehandeld door Opdrachtnemer.
AC.3	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer bereid om op maandelijkse basis, en indien nodig frequenter, op tactisch niveau gesprekken te laten plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

AC.4	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor accountmanagement en contractmanagement van de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een professioneel account- en contractmanagement richting Opdrachtgever, betreffende de dienstverlening zoals beschreven in de Raamovereenkomst.
-------------	---

Managementinformatie	
MI.1	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst managementrapportages beschikbaar en rapporteert hier minimaal één keer per kwartaal over. De inhoud en frequentie van de managementrapportages wordt gedurende de implementatiefase verfijnd en afgestemd op de specifieke wensen van Opdrachtgever.

Administratie	
AD.1	Opdrachtnemer zorgt voor borging van de verantwoordingsverplichting van Opdrachtgever richting Rijksoverheid, fiscus en accountant.
AD.2	Opdrachtnemer zorgt voor borging van het voorkomen van onvoorziene en/of ongewenste gevolgen van arbeidswetgeving waaronder: Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA), Wet Werk en Zekerheid (WWZ), Wet aanpak schijnconstructies (WAS), Wet arbeid vreemdelingen (WAV), Inlenersaansprakelijkheid, Ketenaansprakelijkheid, Wet Allocatie Arbeidskrachten Door Intermediairs (WAADI) en de Wet normering topinkomens (WNT).
AD.3	Opdrachtnemer heeft een sluitende administratie die onderdeel uitmaakt van de dataset die bij de beëindiging van de Raamovereenkomst op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer beschikbaar wordt gesteld aan Opdrachtgever. Hiertoe bewaart Opdrachtnemer alle wettelijke documenten van Gedetacheerden, Uitzendkrachten en ZZP'ers die bij Opdrachtgever worden ingezet. Deze administratie voldoet aan de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens zullen conform Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Uitvoeringswet AVG (UAVG) worden opgeslagen en bewaard.

Prijs	
PR.1	Voor alle toekomstige inhuur wordt met Opdrachtnemer, per Inhuuraanvraag, een maximumtarief afgesproken. Toekomstige Gedetacheerden, Uitzendkrachten en ZZP'ers worden ingehuurd tegen marktconforme tarieven (het maximumtarief of lager). Het maximumtarief wordt niet overschreden, tenzij Opdrachtgever hier na overleg akkoord op heeft gegeven.

PR.2	In het prijzenblad wordt de TCO voor jaar 1 berekend op basis van: de eenmalige all-in kosten voor het implementatietraject, het inschrijftarief uitzenden op basis van een Omrekenfactor, de all-in Opslag op het Uurtarief detachering, de all-in Opslag op het Uurtarief ZZP en de all-in Opslag op het Uurtarief Voorkeurskandidaat. Daarnaast wordt er gewerkt met een voorgeschreven tariefbijstelling met daarin een kortingspercentage per staffel.
PR.3	Opdrachtgever heeft bij het vaststellen van zowel het maximumtarief van de Inhuuraanvraag als het inhuurtarief het laatste woord.
PR.4	Uitsluitend de gewerkte uren worden conform de ingevulde maandstaat doorbelast aan Opdrachtgever.
PR.5	Alle toeslagen als – echter niet beperkt tot – reiskostenvergoeding en onkostenvergoeding dienen te zijn opgenomen in het Uurtarief.

Implementatie	
IM.1	Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de werkzaamheden die in de implementatiefase van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer moeten worden gedaan om de implementatie tijdig en correct uit te voeren.