



## Europese Openbare Aanbesteding Inhuur extern personeel en expertise

### Bijlage 10 Programma van eisen

#### Instructie

Dit Programma van eisen bevat de minimumeisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen teneinde voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen. Waar in dit Programma van eisen begrippen staan met een hoofdletter wordt Inschrijver verwezen naar de begrippen zoals gedefinieerd in de Aanbestedingsleidraad.

#### Algemene eisen rondom de dienstverlening

Alle informatie rondom de dienstverlening wordt beschreven in de Aanbestedingsleidraad. De volgende algemene eisen wordt gesteld naar aanleiding van de dienstverlening.

Eis 1	Algemene eisen	Percelen
Eis 1.1	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in een totale behoefte aan dienstverlening zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer gaat akkoord met een initiële looptijd van twee (2) jaar met de mogelijkheid tot verlenging van twee (2) maal één (1) jaar.	1,2,3
Eis 1.2	Opdrachtgever beoordeelt de uitwerking van de gunningscriteria op de in de Aanbestedingsleidraad en/of Bijlage 11 genoemde punten. De uitwerking van deze gunningscriteria maakt automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan het uitvoeren van de Opdracht(en).	1,2,3
Eis 1.3	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Raamovereenkomst</li><li>2. Nadere overeenkomst</li><li>3. Aanbestedingsstukken en de Nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde)</li><li>4. Algemene voorwaarden voor leveringen en diensten Wigo4it.</li><li>5. Inschrijving Opdrachtnemer.</li></ol>	1,2,3



## Eisen aan Nadere offerteaanvraag

Nadere offerteaanvragen gedaan door Opdrachtgever dienen te worden gevolgd door een Nadere offerte die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever dient te worden voorgelegd. Van belang is dat de aanbiedingen helder, eenduidig en volledig zijn. De eisen aan het offertetraject bestaan uit verschillende eisen, welke hieronder worden beschreven.

Op dit moment maakt Opdrachtgever gebruik van HR Select. Dit systeem bevat de volgende functies: Managen cv's, details van aanbiedingen, status kandidaat, opvragen verklaringen, Nadere overeenkomst genereren met taakbeschrijving, periode, tarief.

Uit HR Select kunnen rapportages worden uitgedraaid en mogelijkheid tot functiescheiding zoals aanvrager, HR medewerkers, Raamcontractant etc.

Eis 2	Eisen aan Nadere offerteaanvraag	Percelen
Eis 2.1	Opdrachtgever vraagt capaciteit aan via ons huidige systeem, HR Select. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de Nadere offerteaanvragen via dit systeem zullen verlopen, zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever.	1,2,3
Eis 2.2	Opdrachtgever is voornemens om over te gaan naar een ander bestelsysteem. Opdrachtnemer dient hiermee akkoord te gaan en (kosteloos) aan te sluiten op een nader te bepalen systeem voor het uitvragen van de Nadere offerte.	1,2,3
Eis 2.3	In een Nadere offerteaanvraag staat tenminste vermeld: <ul style="list-style-type: none"><li>- aanvragende afdeling</li><li>- (functie)eisen, zoals opleidings- en ervaringseisen</li><li>- niveau met eventueel bijbehorende tariefindicatie</li><li>- start- en einddatum, inclusief (eventuele) verlengingen</li><li>- inzet aantal uren in de week</li><li>- eventuele afwijkingen t.o.v. standaarden.</li></ul>	1,2,3
Eis 2.4	In het geval dat een aanvraag in twee (2) Percelen zou passen, bepaalt Opdrachtgever in welk Perceel de aanvraag wordt geplaatst. Indien Opdrachtgever een uitvraag in Perceel 1 plaatst en hierop geen (geschikte) aanbiedingen krijgt, kan Opdrachtgever ervoor kiezen om de uitvraag alsnog in Perceel 2 te plaatsen. Dit geldt alleen voor eventuele functies waarvoor Perceel 2 als 'ventiel' van Perceel 1 kan fungeren.	1,2



## Eisen aan Nadere offerte

Eis 3	Eisen aan Nadere offerte	Percelen
Eis 3.1	<p>Opdrachtgever ontvangt binnen vijf (5) werkdagen twee (2) cv's van geschikte kandidaten van Opdrachtnemer inclusief motivatie van maximaal één A4. In geval van spoed (wordt aangegeven bij de aanvraag) ontvangt Opdrachtgever binnen twee (2) werkdagen twee (2) cv's van geschikte kandidaten.</p> <p>Opdrachtgever behoudt het recht om een Offerteaanvraag eventueel uit te zetten zonder deadline van vijf (5) werkdagen, zodat Opdrachtnemer -in dat geval- een langere tijd kan blijven aanbieden.</p>	1,2,3
Eis 3.2	<p>Opdrachtnemer zorgt er zoveel mogelijk voor – uitzonderlijke situaties waar zij geen grip op heeft buiten beschouwing gelaten – dat een door Opdrachtnemer aangeboden kandidaat na (uiterste datum) indiening van de Nadere offerte en bij tijdige positieve besluitvorming door Opdrachtgever, kan starten op de dag zoals aangegeven in de Nadere offerteaanvraag.</p> <p>Daarbij geldt als voorwaarde voor de door Opdrachtnemer te garanderen inzetbaarheid van de kandidaat, dat Opdrachtgever haar besluit over de (voor)selectie van deze kandidaat binnen de responstijd aan Opdrachtnemer kenbaar maakt.</p>	1,2,3
Eis 3.3	<p>Opdrachtgever kan de voorgestelde kandidaat vóór aanvang van de Nadere overeenkomst alsnog afwijzen of de Nadere overeenkomst intrekken, waardoor de tewerkstelling van de voorgestelde kandidaat geen doorgang vindt. Hier kan geen vergoeding voor in rekening worden gebracht.</p>	1,2,3
Eis 3.4	<p>Opdrachtnemer zorgt voor goede werkprocessen zodat er sprake is van optimale marktwerking. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een dusdanige publicatie van de Nadere offerteaanvraag, dat er sprake is van daadwerkelijke concurrentiestelling. De aanvragen worden door Opdrachtnemer tenminste gepubliceerd op een voor iedereen toegankelijke website of portal. <b>(Indien Opdrachtnemer zelf (geschikte en beschikbare) medewerkers in dienst heeft die hij aanbiedt, dan is het niet noodzakelijk dat hij de openstaande functie van de Offerte aanvraag deelt op zijn portal en/of website).</b></p>	1,2,3
Eis 3.5	<p>Opdrachtnemer zal haar netwerk zodanig inzetten dat dit leidt tot relevante en passende kandidaten die binnen de gestelde</p>	1,2,3



	inhuurtarieven aangeboden kunnen worden.	
Eis 3.6	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een Opdracht, onder een totale maximale waarde van €10.000,-, 1-op-1 te gunnen. Opdrachtgever zal hier alleen gebruik van maken indien de opdracht zich hiertoe leent.	1,2
Eis 3.7	Indien Opdrachtnemer geen passende Nadere offerte indient binnen de daarvoor gestelde oplevertermijn, is Opdrachtgever gerechtigd om de betreffende aanvraag en de mogelijk later daaruit voortvloeiende overeenkomst bij derden (dus buiten de Raamovereenkomst) te plaatsen.	1,2,3

### Eisen aan mini-competitie

De mini-competitie betreft in principe alleen Perceel 1 en 2 omdat daar meerdere Opdrachtnemers worden gecontracteerd. Toch gelden de eisen veelal ook voor de Perceel 3 omdat de Opdrachtnemer altijd twee cv's dient aan te bieden. Voor het gemak noemen we dit ook een mini-competitie, alleen deze competitie gaat dan tussen de twee (2) verschillende kandidaten van één (1) Opdrachtnemer.

Eis 4	Eisen aan mini-competitie.	Percelen
Eis 4.1	Bij een mini-competitie worden, tenzij bij aanvraag anders is bepaald, de volgende criteria gehanteerd: <ul style="list-style-type: none"><li>- de mate waarin een kandidaat op basis van kennis in staat is de aanvraag in te vullen</li><li>- de mate waarin een kandidaat op basis van ervaring/opleiding in staat is de aanvraag in te vullen</li><li>- de mate waarin een kandidaat op basis van persoonlijke eigenschappen in staat is de aanvraag in te vullen.</li></ul>	1,2,3
Eis 4.2	Kandidaten worden alleen ingezet na expliciete instemming van Opdrachtgever. Tegelijk met aanvaarding van een kandidaat worden andere kandidaten gemotiveerd afgewezen. Deze afwijzing zal lopen via de Opdrachtnemer die de kandidaat heeft aangeboden.	1,2,3
Eis 4.3	Opdrachtgever gunt op basis beste prijs/kwaliteit verhouding. Dit betekent dat Opdrachtgever de Nadere offertes beoordeelt en besluit welke Opdrachtnemer de opdracht gegund krijgt. De Opdrachtnemers die de Nadere opdracht niet gegund krijgen, worden gemotiveerd afgewezen.	1,2,3



## Eisen aan kandidaten aangeboden door Opdrachtgever

In bijzondere gevallen komt het weleens voor dat Opdrachtgever zelf aan kandidaat aandraagt. Dit betekent dat er geen Nadere offerteaanvraag plaatsvindt. De volgende eisen worden gesteld naar aanleiding van een in te huren medewerker die wordt aangeboden door de Opdrachtgever zelf.

Eis 5	Eisen aan kandidaten aangeboden door Opdrachtgever	Percelen
Eis 5.1	Opdrachtnemer gaat akkoord dat in uitzonderlijke gevallen Opdrachtgever zelf een kandidaat aandraagt bij Opdrachtnemer. Indien er meerdere Opdrachtnemers zijn, zal Opdrachtgever deze aangedragen medewerkers eerlijk verdelen.	1,2,3
Eis 5.2	Opdrachtnemer voorziet deze ingehuurde medewerker op dezelfde wijze als een door hem zelf geselecteerde kandidaat van een Nadere overeenkomst. Opdrachtnemer zal hier een lagere marge hanteren dan door hemzelf aangeboden kandidaten. Dit geschiedt in overleg en overeenstemming met Opdrachtgever.	1,2,3

## Eisen aan overnemen van ingehuurde medewerker

Eis 6	Overnemen van ingehuurde medewerker	Percelen
Eis 6.1	In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat de ingehuurde medewerker graag in dienst wil komen bij Opdrachtgever. Indien dit voorkomt, zal Opdrachtgever dit alleen doen nadat de ingehuurde kandidaat tenminste 1500 uren is ingezet. Indien deze uren nog niet gemaakt zijn, dient Opdrachtgever te allen tijde de uren tot 1500 uren te vergoeden. Opdrachtnemer zal hiermee akkoord gaan.	1,2,3



## Eisen aan beëindigen van Nadere overeenkomst

Eis 7	Beëindigen van Nadere overeenkomst	Percelen
Eis 7.1	De opzegtermijn voor een ingehuurde medewerker die hun opdracht ten behoeve van Opdrachtgever wil beëindigen, bedraagt één gehele kalendermaand, tenzij in de Nadere offerteaanvraag een verlengde opzegtermijn (maximaal drie (3) kalendermaanden) is gecommuniceerd en deze ook is vastgelegd in de Nadere overeenkomst.	1,2,3
Eis 7.2	Indien Opdrachtgever van mening is dat een ingehuurde medewerker niet of niet meer voldoet aan de voor uitvoering van de werkzaamheden gestelde kwalificaties en eisen, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, handelt in strijd met de huisregels of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende Nadere overeenkomst per direct (gedeeltelijk of in zijn geheel) te beëindigen.	1,2,3

## Eisen aan opleiding en trainingen

Eis 8	Opleidingen	Percelen
Eis 8.1	Algemene opleidingen en trainingen ten behoeve van het uitvoeren van Nadere opdrachten door ingehuurde medewerkers zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Deze kosten en uren worden niet doorbelast aan Opdrachtgever, tenzij anders (schriftelijk) is overeengekomen.	1,2,3
Eis 8.2	<p>Specifieke opleidingen en/of trainingen welke door Opdrachtgever zijn geïnitieerd ten behoeve van het uitvoeren van Nadere opdrachten door een ingehuurde medewerker zijn voor rekening van Opdrachtgever. Naast de kosten voor de opleiding mogen de bestede uren door de ingehuurde medewerker voor deze specifieke opleiding <b>niet</b> worden geschreven, tenzij anders (schriftelijk) is overeengekomen.</p> <p>Eén en ander is afhankelijk van het soort specifieke opleiding en/of training en de noodzaak hiervan. Daarnaast hangt het ervan af of Opdrachtgever zou mogen verwachten of de ingehuurde medewerker over deze kennis reeds zou moeten beschikken.</p>	1,2,3



## Administratieve eisen

Hieronder volgen de administratieve eisen ten behoeve van de dienstverlening.

Eis 9	Administratieve eisen	Percelen
Eis 9.1	Opdrachtnemer verzorgt de volledige administratieve afhandeling rondom de inzet van flexibele inhuur, waaronder tenminste het opvragen, aanleveren en controleren van alle benodigde documenten. Deze <b>administratieve afhandeling</b> vindt tevens plaats via HR Select.	1,2,3
Eis 9.2	Indien Opdrachtgever kiest voor een ander systeem dan HR Select, dient Opdrachtnemer hieraan zonder extra kosten aan te sluiten.	1,2,3
Eis 9.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ziekteverzuim gemeld wordt bij Opdrachtgever en verzorgt de relevante begeleiding.  Opdrachtnemer neemt het initiatief richting Opdrachtgever indien het ziekteverzuim langer gaat duren, om eventuele vervanging aan te bieden. Bij langdurige en/of chronische ziekte zal Opdrachtnemer ermee instemmen indien Opdrachtgever ervoor kiest om de Nadere overeenkomst te ontbinden.	1,2,3
Eis 9.4	Opdrachtnemer zorgt dat alle administratieve processen inclusief de volledige documentatie in orde zijn. Relevante diploma's, cv's, werkvergunning, geheimhoudingsverklaring, VOG en identiteitsbewijs worden tevens door Opdrachtnemer geverifieerd.	1,2,3
Eis 9.5	De VOG dient <b>bij voorkeur</b> aanwezig te zijn op het moment dat de kandidaat ingezet wordt. <b>Indien VOG (nog) niet aanwezig is, dient deze binnen zes (6) weken na startdatum te worden aangeleverd.</b>	1,2,3



## Eisen rondom urenadministratie en facturatie

Opdrachtgever werkt momenteel met AFAS voor wat betreft de urenregistratie en de facturatie.

Eis 10 Eisen urenadministratie		Percelen
Eis 10.1	Ingehuurde medewerkers registreren hun gewerkte uren via AFAS. De in het systeem van Opdrachtgever geregistreerde uren vormen de basis voor de declaratie van de inzet.	1,2,3

Eis 11 Facturatie eisen		Percelen
Eis 11.1	Opdrachtnemer factureert per kalendermaand per aanvraag. Facturen worden onderbouwd met een door Opdrachtgever geaccordeerde urenverantwoording vanuit AFAS.	1,2,3
Eis 11.2	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.	1,2,3
Eis 11.3	De factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: <ul style="list-style-type: none"><li>- NAW gegevens Opdrachtnemer</li><li>- KvK handel nummer</li><li>- Btw-identificatienummer</li><li>- Datum werkzaamheden ingehuurde medewerker</li><li>- Aantal gewerkte uren en naam medewerker</li><li>- Uurtarief ex btw, btw-bedrag en bedrag incl. btw</li><li>- Verplichtingen nummer</li><li>- IBAN van de G-rekening.</li></ul>	1,2,3



## Eisen aan managementinformatie en rapportage

Eis 12 Eisen aan managementinformatie en rapportage		Percelen
Eis 12.1	<p>Per kwartaal achteraf en aan het einde van elk kalenderjaar stelt Opdrachtnemer een managementrapportage in Excel op. In die rapportage zijn de volgende gegevens opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- aanvrager</li><li>- soort aanvraag (normaal/spoed aanvraag)</li><li>- doorlooptijden (van aanvraag tot verstuurd cv's)</li><li>- naam kandidaat</li><li>- type inzet (uitzendkracht, gedetacheerde, ZZP'er)</li><li>- bron kandidaat (door Opdrachtnemer verworven of door Opdrachtgever zelf)</li><li>- functie</li><li>- geplande uren</li><li>- gewerkte uren</li><li>- tarief per uur en (eventueel) opslagpercentage</li><li>- totale omzet in het afgelopen kwartaal.</li></ul>	1,2,3
Eis 12.2	<p>Bovengenoemde rapportage dient per mail te worden aangeleverd op de volgende momenten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De kwartaalrapportage dient uiterlijk 10 werkdagen na einde van het betreffende kwartaal te zijn aangeleverd</li><li>- De jaarrapportage dient uiterlijk de laatste werkdag in januari te zijn aangeleverd.</li></ul>	1,2,3
Eis 12.3	<p>Na gunning is het voor Opdrachtgever mogelijk om aanvullingen en/of aanpassingen in de aan te leveren management informatie te laten doen, zonder meerkosten voor Opdrachtgever.</p>	1,2,3



## Eisen aan communicatie

Opdrachtgever wenst een eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt binnen de organisatie van de Opdrachtnemer.

Eis 13	Eisen aan communicatie	Percelen
Eis 13.1	Opdrachtnemer zet een vaste contactpersoon in. De contactpersoon verdiept zich op eigen initiatief in organisatie van Opdrachtgever, zodanig dat hij/zij in staat is actief mee te denken met de organisatie.	1,2,3
Eis 13.2	De contactpersoon is voldoende gemandateerd om zijn/haar functie uit te oefenen.	1,2,3
Eis 13.3	Bij vervanging van een vaste contactpersoon op initiatief van Opdrachtnemer draagt Opdrachtnemer zorg voor het inwerken van de nieuwe vaste contactpersoon. Van belang is dat de continuïteit en kwaliteit van de werkprocessen van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever zijn geborgd.	1,2,3
Eis 13.4	Indien, naar oordeel van Opdrachtgever, een vaste contactpersoon niet voldoet, wordt de vaste contactpersoon na het eerste verzoek van Opdrachtgever, binnen één (1) maand vervangen. De nieuwe vaste contactpersoon wordt alvorens hij/zij wordt ingezet, voorgesteld aan de vaste contactpersoon namens Opdrachtgever en alleen ingezet na instemming van Opdrachtgever.	1,2,3
Eis 13.5	Op verzoek van Opdrachtgever vindt per kwartaal een evaluatiegesprek plaats tussen de verantwoordelijke(n) van Opdrachtgever en Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever.	1,2,3
Eis 13.6	Opdrachtnemer denkt actief mee met Opdrachtgever. Dat betekent concreet dat Opdrachtgever actief wordt geïnformeerd over ontwikkelingen in de markt voor flexibele inhuur en met ontwikkelingen in het werkveld waarin Opdrachtnemer actief is.	1,2,3
Eis 13.7	Alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats in de Nederlandse taal. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers van Opdrachtnemer die op welke wijze dan ook contact hebben met de Opdrachtgever, alsmede de aangeboden kandidaten en de ingehuurde medewerkers de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.	1,2,3



<b>Eis 13.8</b>	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Opdrachtgever. Een klacht wordt schriftelijk per mail of per brief ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk per email of per brief wordt beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt dit binnen vijf (5) dagen aangegeven en wordt een uiterste termijn van afhandeling genoemd.	1,2,3
-----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

### Eisen wet & regelgeving

<b>Eis 14</b>	<b>Eis wet &amp; regelgeving</b>	<b>Percelen</b>
<b>Eis 14.1</b>	Opdrachtnemer garandeert en bewaakt het tijdig en juist naleven van alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving, waaronder begrepen socialezekerheidswetgeving, de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS), de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA), Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV), Wet Arbeidsmarkt in Balans, Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI) en in wetgeving opgenomen normen zoals inlenersbeloning en ketenaansprakelijkheid alsmede collectieve arbeidsovereenkomsten (Cao's).	1,2,3
<b>Eis 14.2</b>	Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van financiële, fiscale en juridische risico's (o.a. op basis van Wet Inlenersaansprakelijkheid) die verband houden met de inzet van Kandidaten.	1,2,3
<b>Eis 14.3</b>	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade (waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) die Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer lijdt doordat Opdrachtnemer haar verplichtingen uit hoofde van hetgeen is bepaald in de eisen rondom de Wet & Regelgeving, niet tijdig dan wel niet volledig nakomt.	1,2,3
<b>Eis 14.4</b>	In verband met de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (Wet DBA), ligt bij de implementatie en uitvoering van de te gunnen Raamovereenkomst een gezamenlijke verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever om de gevolgen van implementatie van genoemde wet tijdig, adequaat en zorgvuldig te verwerken in de dienstverlening.	1,2,3



<b>Eis 14.5</b>	Indien zich wijzigingen van wet- en regelgeving en/of andere (cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van externe inhuur voordoet, die invloed hebben op de uitvoering van de Raamovereenkomst, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever per direct en proactief hierover, alsmede over de effecten van deze wijzigingen en/of ontwikkelingen.	1,2,3
<b>Eis 14.6</b>	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. Alle gegevens die door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend zijn geworden, behoudens de gevallen waarin Opdrachtnemer hiertoe op grond van de wet toe verplicht is, worden niet aan derden verstrekt. De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.	1,2,3
<b>Eis 14.7</b>	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het Programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de Aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.	1,2,3
<b>Eis 14.8</b>	Opdrachtnemer is verplicht ten aanzien van alle door haar aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde extern ingehuurde medewerkers, loonbelasting, premies volksverzekeringen en premies werknemersverzekeringen af te dragen aan de bevoegde instanties. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van alle aanspraken tot betaling van belastingen en premies, inclusief de daarop betrekking hebbende rente en kosten.	1,2,3



## Contracteisen

Voor wat betreft de Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomsten worden de volgende contracteisen gesteld. Opdrachtnemer gaat te allen tijde akkoord met de bijgevoegde Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst.

Eis 15	Contracteisen	Percelen
Eis 15.1	De Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien de Opdrachtgever gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd.	1,2,3
Eis 15.2	Ingehuurde medewerkers die binnen de Raamovereenkomst zijn ingezet kunnen hun inzet continueren na expiratie van de Raamovereenkomst onder de voorwaarden dat die periode in een Nadere overeenkomst is vastgelegd. Indien er sprake is van een (eventuele optie tot) verlenging(en), dienen deze in de Nadere overeenkomst te zijn opgenomen. De looptijd van een Nadere overeenkomst kan de looptijd van de Raamovereenkomst met maximaal zes (6) maanden overschrijden.	1,2,3
Eis 15.3	[Redacted content]	
Eis 15.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden van een goede zakelijke, productieve contractuele relatie met de kandidaten en/of de ingehuurde medewerkers.	1,2,3



<b>Eis 15.5</b>	<p>Opdrachtnemer zorgt voor zo min mogelijk schakels (derden, juridische entiteiten) in de inhuurketen. Opdrachtnemer registreert alle schakels tijdig en volledig in systemen van Opdrachtnemer.</p> <p>Indien er wel meerdere schakels in de keten zitten, komt dit voor rekening en risico van Opdrachtnemer. De maximale uurtarieven blijven te allen tijde gehandhaafd en kunnen niet worden opgehoogd door eventuele extra schakels.</p>	1,2,3
<b>Eis 15.6</b>	<p>Indien de Raamovereenkomst (van rechtswege of wel door een andere reden) is beëindigd, dan werkt Opdrachtnemer mee aan een flexibele overdracht naar een eventuele volgende raamcontractant. Dit geldt voor de lopende Nadere overeenkomst(en), welke een expiratiedatum kunnen hebben die later is dan de einddatum van de Raamovereenkomst.</p> <p>Deze Nadere overeenkomsten mogen -tot maximaal zes maanden- doorlopen tot de einddatum <i>exclusief</i> de (eventuele) verlengingen.</p> <p>Dit betekent expliciet dat Opdrachtnemer ermee akkoord dient te gaan dat de verlengingen van de nog lopende Nadere overeenkomsten overgedragen dienen te worden aan de nieuwe raamcontractant. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht.</p>	1,2,3
<b>Eis 15.7</b>	<p>Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van een accountantscontrole zal Opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.</p>	1,2,3



## Eisen aan prijzen en tarieven

Inschrijvers vullen het Prijsblad in voor het Perceel waarop zij inschrijven. De volgende eisen gelden voor de tarieven en het invullen van het Prijsblad.

Eis 16	Eisen aan de prijzen	Percelen																				
Eis 16.1	Opdrachtnemer heeft bij zijn Inschrijving het Prijsblad ingevuld. De opgegeven tarieven van het Prijsblad gelden als maximale tarieven.	1,2,3																				
Eis 16.2	De geoffreerde prijzen zijn all-in prijzen, dat wil zeggen inclusief alle kosten, zoals –maar niet beperkt tot- administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie en reis- en verblijfkosten.	1,2,3																				
Eis 16.3	Het overeengekomen inhuurtarief geldt ook op werkuren buiten kantoor tijden, zijnde avonduren en/of weekeinduren. Opdrachtnemer kan voor ingehuurde medewerkers dus geen overwerk in rekening brengen bij Opdrachtgever.	1,2,3																				
Eis 16.4	<p>Bij sommige technische functies is een 7*24 uur stand-by beschikbaarheidsdienst vereist. Voor deze functie wordt overwerk – welke geschiedt op verzoek van Opdrachtgever- gecompenseerd met een toelage. Deze zijn vastgesteld door Opdrachtgever.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Waarderingsniveau</th> <th>Weektarief</th> <th>Dagtarieven</th> <th>Tarief voor een zaterdag, een zondag of een feestdag</th> <th>Verhoging van het weektarief indien in een volledige wekelijkse beschikbaarheidsdienst feestdagen voorkomen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>17:00 - 8:00 uur</td> <td>08:00 - 08:00 uur</td> <td>08:00 - 17:00 uur</td> </tr> <tr> <td></td> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>€ 288,87</td> <td>€ 25,81</td> <td>€ 79,91</td> <td>€ 29,97</td> </tr> </tbody> </table>	Waarderingsniveau	Weektarief	Dagtarieven	Tarief voor een zaterdag, een zondag of een feestdag	Verhoging van het weektarief indien in een volledige wekelijkse beschikbaarheidsdienst feestdagen voorkomen			17:00 - 8:00 uur	08:00 - 08:00 uur	08:00 - 17:00 uur		A	B	C	D	10	€ 288,87	€ 25,81	€ 79,91	€ 29,97	1,2
Waarderingsniveau	Weektarief	Dagtarieven	Tarief voor een zaterdag, een zondag of een feestdag	Verhoging van het weektarief indien in een volledige wekelijkse beschikbaarheidsdienst feestdagen voorkomen																		
		17:00 - 8:00 uur	08:00 - 08:00 uur	08:00 - 17:00 uur																		
	A	B	C	D																		
10	€ 288,87	€ 25,81	€ 79,91	€ 29,97																		



<b>Eis 16.5</b>	De inhuurtarieven van de lopende Nadere overeenkomsten (inclusief eventuele verlengingen) worden nooit geïndexeerd. <b>Tenzij er sprake is van een CAO en/of wettelijke wijziging, dan mag het tarief wel tussentijds wordt verhoogd.</b>	
<b>Eis 16.6</b>	De tarieven van de Raamovereenkomst worden geïndexeerd aan het begin van ieder kalenderjaar, behalve op 1 januari 2023. De indexatie momenten zullen dan zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>- 1ste indexering op 1 januari 2024</li><li>- 2de indexering op 1 januari 2025</li><li>- 3de indexering op 1 januari 2026.</li></ul> Voor het percentage geldt dat wordt gekeken naar de CBS-index CAO lonen per uur (2015=100), op basis van de volgende formule: (jaargemiddelde nieuw jaar – jaargemiddelde oud jaar)/ jaargemiddelde oud jaar x 100% (afgerond op 2 decimalen).	

### Eisen aan informatiebeveiliging en geheimhouding

<b>Eis 17</b>	<b>Eisen aan Informatiebeveiliging en geheimhouding</b>	<b>Percelen</b>
<b>Eis 17.1</b>	Opdrachtnemers en door hun ingehuurd personeel gaan vertrouwelijk om met alle informatie die hen bij de uitvoering van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst ter kennis komt.	1,2,3
<b>Eis 17.2</b>	Alle in te zetten externe medewerkers dienen een geheimhoudingsverklaring te tekenen (zie Bijlage). Opdrachtnemer verstrekt een kopie van de door de medewerker ondertekende geheimhoudingsverklaring aan Opdrachtgever.	1,2,3
<b>Eis 17.3</b>	Alle ingezette kandidaten dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG is maximaal 6 maanden oud op het eerste moment van inzet.	1,2,3




## Eisen aan KPI's

Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten op proactieve wijze mee aan het monitoren van kritieke prestatie indicatoren (KPI's) en de sturing daarop. Hieronder worden de eisen ten aanzien van de KPI's beschreven.

Eisen 18 KPI's		Percelen
Eis 18.1	Gedurende de contractperiode zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening twee keer per jaar beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren.	1,2,3
Eis 18.2	<p>De volgende KPI's worden gesteld.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aantal aanvragen dat wordt gevolgd door een cv (90% van alle aanvragen wordt gevolgd door twee (2) cv's van een naar oordeel van Opdrachtgever geschikte kandidaat binnen de overeengekomen reactietermijn)</li><li>- Aantal aanvragen dat wordt gevolgd door een cv (100% van alle aanvragen wordt gevolgd door twee (2) cv's van een naar oordeel van Opdrachtgever geschikte kandidaat binnen twee weken na het verstrijken van de overeengekomen reactietermijn).</li></ul> <p>Dit geldt tevens voor de schaarse profielen. Schaarse profielen zijn profielen waaraan opleidings- en ervaringseisen verbonden waarover, gelet op de dagelijkse praktijk, naar oordeel van Opdrachtgever, weinig kandidaten beschikken.</p>	1,2,3
Eis 18.3	Voor de monitoring van de KPI's legt de Opdrachtgever de verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer. Twee maal per jaar, in januari en in juli, eerst in januari 2023, dient Opdrachtnemer aan te tonen dat de bovenstaande KPI's behaald zijn.	1,2,3
Eis 18.4	Indien bij de halfjaarlijkse monitoring blijkt dat een Opdrachtnemer één of meer KPI's niet gerealiseerd heeft, wordt hij in de gelegenheid gesteld een verbeterplan op te stellen. Dat plan dient binnen twee weken na het moment van monitoren te zijn overlegd	1,2,3



	aan Wigo4it. Binnen drie maanden na het overleggen van het verbeterplan wordt aangetoond dat het verbeterplan is uitgevoerd en dat dit ertoe leidt dat de KPI's alsnog gerealiseerd worden.	
Eis 18.5		1,2,3