

Bijlage 5 - Programma van Eisen

Nr.	Betreft	Algemene eisen
1.	Middels het indienen van een Inschrijving conformeert Inschrijver zich aan het informatiebeveiligingsbeleid zoals bijgevoegd in bijlage 14.	
2.	Gegevens mogen niet verkocht of gebruikt worden voor commerciële doeleinden.	
3.	Inschrijver garandeert het tijdig en juist naleven van alle relevante wet- en regelgeving, waaronder (maar niet beperkt tot) de Wet DBA, WAADI, toepasselijke cao's etc.	
4.	Inschrijver dient bij de uitvoering van de opdracht te voldoen aan de normen zoals gesteld in NEN 4400-1.	
5.	De standaard Nadere Overeenkomst zal na gunning worden opgesteld in samenwerking tussen Aanbestedende Dienst en Inschrijver. Aanbestedende dienst is hierin leidend.	
6.	Inschrijver ontvangt zijn inkomsten uit zijn werkzaamheden vallend onder of gerelateerd aan de Raamovereenkomst uitsluitend op basis van de recruitment- en/of contractingfee die Aanbestedende Dienst aan Inschrijver betaalt. Het is Inschrijver bijvoorbeeld niet toegestaan het uurtarief van de professional op te hogen.	
7.	Inschrijver is gedurende de contractperiode verantwoordelijk voor het ontzorgen van Aanbestedende Dienst, door alle operationele vraagstukken rondom ingehuurde professionals en zzp'ers te beantwoorden en te regelen.	

Nr.	Betreft	Eisen aan de online inhuurportal
8.	De uitvoeringstaal van de communicatie, in woord en geschrift, is Nederlands.	
9.	Gedurende de start van de dienstverlening heeft Inschrijver een adviesrol voor wat betreft de implementatie. Gedurende deze periode adviseert Inschrijver de Aanbestedende Dienst over de implementatie en exit-strategie. Kosten van Inschrijver voor de implementatie en exit-strategie kunnen niet separaat worden doorberekend aan Aanbestedende Dienst. Bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om welke reden dan ook) verleent Inschrijver volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de Diensten naar een opvolgende partij.	
10.	Inschrijver kan professionals op de volgende manieren aanbieden: ▪ Een zzp'er die een overeenkomst van opdracht heeft met de broker of met een andere partij dan de broker en via de broker voor Aanbestedende dienst gaat werken in de hoedanigheid van zzp'er; ▪ Een werknemer die een arbeidsovereenkomst heeft met de broker of met een andere werkgever en via de broker voor Aanbestedende dienst gaat werken in de hoedanigheid van gedetacheerde werknemer. Hierbij is van belang dat Inschrijver geen verbintenis heeft met de betreffende werkgever om oneerlijke concurrentie te voorkomen; ▪ Een externe professional die door de Aanbestedende Dienst wordt voorgedragen;	

	▪ Een externe professional die door de Aanbestedende Dienst wordt voorgedragen, waarbij de broker nog wel 2 extra kandidaten aan de Aanbestedende dienst dient aan te dragen (om een concurrerend aanbod te kunnen voorleggen aan Aanbestedende dienst).
11.	Inschrijver draagt zorg voor het indienen van vereiste documenten ten behoeve van de integriteitstoetsing door Aanbestedende Dienst (geheimhoudingsverklaring, identiteitsverklaring, naam, geboortedatum, geboorteplaats, soort ID-bewijs, geldigheidsdatum ID-bewijs). Indien van toepassing voor de uitgevraagde functie, is een VOG en/of Verklaring nevenwerkzaamheden vereist. Daarnaast draagt Inschrijver zorg voor het afnemen van een door Aanbestedende Dienst vastgesteld assessment. Hiervoor kunnen geen kosten bij Aanbestedende Dienst in rekening worden gebracht.
12.	Een online assessment is altijd onderdeel van het wervingsproces. Aanbestedende Dienst werkt samen met een preferred supplier voor dit assessment. Inschrijver deelt het door Aanbestedende Dienst aangeboden online assessment met de ingehuurde professionals.
13.	Inschrijver is verplicht om de in te zetten professional te informeren over de functie-eisen die worden gesteld aan het werk dat de professional gaat doen. Bij de functie-eisen horen niet alleen opleiding en ervaring, maar ook alle kenmerken die relevant zijn voor de taakvervulling en de werkzaamheden zoals opgenomen in de uitvraag. Om te waarborgen dat de geschikte kandidaten worden voorgesteld.
14.	Indien de inzet van een externe professional op verzoek van Inschrijver voortijdig wordt beëindigd (bijvoorbeeld bij ontslag, langdurig arbeidsongeschiktheid, disfunctioneren, voortijdig beëindigen van de opdracht o.i.d.), heeft Aanbestedende Dienst de keuze om de inhuuropdracht voort te zetten met een andere externe professional van de betreffende toeleverancier, de inlening te beëindigen of om de opdracht opnieuw uit te zetten.
15.	Nadere Overeenkomsten kunnen tot uiterlijk twaalf (12) maanden na expiratie van de Raamovereenkomst worden gecontinueerd. Aanbestedende Dienst zal zoveel mogelijk sturen op de uitstroom van de zittende populatie, echter zijn situaties denkbaar dat het voor de bedrijfsvoeringcontinuïteit noodzakelijk is dat een professional ook na de uiterste expiratedatum kan blijven. In dergelijke situaties behoudt Aanbestedende Dienst zich het recht voor om specifieke professionals over te laten gaan in een zogenaamde overgangsregeling. In het geval van de overgangsregeling wordt de betreffende professional bij de nieuw te contracteren broker ondergebracht onder een gelijkblijvend uurtarief verhoogd met de contractingfee van de nieuw te contracteren broker. Inschrijver werkt hieraan mee zonder extra kosten in rekening te brengen. Ook heeft Aanbestedende Dienst in dit geval het recht de externe professional rechtstreeks in dienst te nemen, zonder hiervoor een vergoeding aan de Inschrijver verschuldigd te zijn.
16.	In het geval dat de externe professional tweeduizend (2000) of meer uren via Inschrijver voor Aanbestede dienst heeft gewerkt heeft Aanbestedende dienst het recht de externe professional rechtstreeks bij haar in dienst te laten treden zonder hiervoor een vergoeding aan Inschrijver verschuldigd te zijn. Indien Aanbestedende dienst en de externe professional van deze optie gebruik willen

	maken zal Aanbestedende dienst een opzegtermijn van 1 kalendermaand in acht nemen ten opzichte van de Inschrijver.
17.	In verband met de vrijwaring inlenersaansprakelijkheid en afdracht sociale premies werkt Inschrijver met G-rekeningen en waarvoor op verzoek van Aanbestedende Dienst een accountantsverklaring kan worden afgegeven. Inschrijver maakt 25% van het factuurbedrag over op de G-rekening van de organisatie waarbij de professional in dienst is (met uitzondering van ZZP'ers). Bij verlegging van de BTW is dit 20% van het factuurbedrag.

Nr.	Betreft	Eisen aan de online inhuurportal
18.	Inschrijver beschikt over een online inhuurportal die zowel voor ingehuurde professionals als voor Aanbestedende Dienst beschikbaar is. Het online inhuurportal kent minimaal één (1) rol welke als volgt is omschreven:	HRM: het doen van aanvragen en inzien van overzichten/rapportages in het online inhuurportal.
19.	Het is slechts voor medewerkers van het team HRM mogelijk om een dubbele rol in het online inhuurportal te hebben waarbij een medewerker zowel de HRM rol als de rol van leidinggevende heeft.	
20.	Het urenregistratiesysteem van Aanbestedende Dienst (Business World) is leidend betreft het beoordelen van de ingediende uren en de facturatie. De geschreven uren uit Business World worden middels een Excel uitdraai gedeeld met Inschrijver. Aanbestedende Dienst behoudt de mogelijkheid om in de toekomst een koppeling tussen het eigen urenregistratiesysteem en de inhuurportal van Inschrijver te realiseren. Het delen van de Excel uitdraai gebeurt middels een upload.	
21.	Toegang tot het online inhuurportal voor de professional is kosteloos.	
22.	Het online inhuurportal is benaderbaar zonder dat software op het netwerk van Aanbestedende Dienst geïnstalleerd hoeft te worden.	
23.	Indien het online inhuurportal tijdelijk niet beschikbaar is, kunnen aanvragen voor inhuuropdrachten verstuurd worden per e-mail. Hiertoe dient Inschrijver een e-mailadres te verstrekken. De maximale duur voor dit alternatief betreft drie (3) werkdagen, hierna is Inschrijver Aanbestedende dienst een boete verschuldigd van duizend (1000) euro per dag.	
24.	Het online inhuurportal moet gebruiksvriendelijk zijn. Onder gebruiksvriendelijk wordt in ieder geval verstaan dat het aantal handelingen en de complexiteit hiervan zo laag mogelijk is. Deze handelingen moeten effectief en efficiënt zijn om de gewenste doelen binnen omgevingen van de inhuurportal te bereiken.	
25.	Het online inhuurportal dient in zowel de Nederlandse als Engelse taal beschikbaar te zijn.	
26.	Professionals hebben via het online inhuurportal alleen inzicht in de eigen opdracht en de bijbehorende urenoverzichten.	

27.	Leidinggevendenden hebben via het online inhuurportal alleen inzicht in de urenoverzichten van de professionals die onder de betreffende leidinggevende vallen. Daarnaast is er de mogelijkheid bij afwezigheid van leidinggevende de waarnemende functie/rechten tijdelijk aan te passen. Zodat de continuïteit van het controleren van de uren gewaarborgd blijft.
28.	Het aantal en de namen van de medewerkers met toegang tot het online inhuurportal moet door de contactpersoon van Aanbestedende Dienst kosteloos gewijzigd kunnen worden.
29.	Voorafgaand aan de inzet van een professional wordt door Aanbestedende Dienst doorgegeven op welke projecten een professional uren kan schrijven. Per project wordt aangegeven wie de betreffende leidinggevende is voor het goed- of afkeuren van de uren op het project.
30.	De professional kan zijn of haar uren wekelijks schrijven in het online inhuurportal, ongeacht een eventuele koppeling met de systemen van de Aanbestedende Dienst. Uren worden geschreven per project gerelateerd aan een projectnummer.
31.	Het online inhuurplatform biedt minimaal: De mogelijkheid om aanvragen te doen volgens een vast format; Inzicht in de openstaande uitvragen; Inzicht in de lopende opdrachten; Inzicht in het aantal gemaakte uren per opdracht; Inzicht in de einddatum en verlengingsopties van opdrachten; Inzicht in de opdracht historie; Inzicht in de contract historie per professional.
32.	Onderhoud aan het online inhuurportal mag alleen uitgevoerd worden tussen 00:00 uur en 07:00 uur. Indien onderhoud aan het online inhuurportal buiten deze tijden plaatsvindt, dient Inschrijver Aanbestedende Dienst hierover veertien (14) kalenderdagen voorafgaand aan het onderhoud te informeren.
33.	Inschrijver stelt kosteloos een handleiding beschikbaar over het online inhuurportal.

Nr.	Betreft	Eisen aan privacy
34.	Omdat in de online omgeving tot personen herleidbare gegevens worden geregistreerd, dient Inschrijver akkoord te gaan met het afsluiten van een regeling gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid door Nuffic, zoals bedoeld in de Algemene verordening gegevensbeschermingen welke als bijlage 10 is toegevoegd.	
35.	Inschrijver garandeert dat zij de vertrouwelijkheid van Nuffic data beschermt.	
36.	Persoonsgegevens worden verwijderd op verzoek van de contactpersoon binnen Nuffic. Dit gebeurt onmiddellijk en uiterlijk binnen twee maanden.	
37.	Inschrijver verwijdert op verzoek van Nuffic data van Nuffic op een veilige wijze in geval van opzegging van de dienstverlening, na de verplichte bewaarperiode en geeft een verklaring af dat de gegevens zijn vernietigd.	
38.	De inhuur portal biedt functionaliteit waarin een gebruiker van tevoren toestemming geeft voor het plaatsen van third-party cookies zoals social-media/tracking cookies op de apparatuur van de gebruiker.	
39.	De gebruiker van een website wordt vooraf geïnformeerd dat de website analyse en functionele cookies op de apparatuur van de gebruiker plaatst. Als de functionele	

	en analytische cookies ingesteld zijn conform de handleiding AP , dan mag de gebruiker geïnformeerd worden via de cookieverklaring.
40.	Aanbestedende Dienst heeft het recht om, op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Inschrijver. Aanbestedende Dienst kan dit in het systeem of op locatie van Inschrijver (laten) controleren. Tussen Aanbestedende Dienst (Opdrachtgever) en Inschrijver/Opdrachtnemer is alleen een rechtsgeldige opdrachtbevestiging afgesloten, indien alle documenten en gegevens aanwezig zijn in het dossier.
41.	Gegevens in rust of in bewerking (inclusief backups) blijven binnen EU-grenzen. Als gegevens buiten EU-grenzen worden verwerkt, dan sluiten Inschrijver en Nuffic een overeenkomst voor de doorgifte van gegevens.

Nr.	Betreft	Eisen aan de beveiliging van het online inhuurportal
42.		Alle medewerkers ondertekenen een geheimhoudingsverklaring. Alle ingehuurd medewerkers die toegang krijgen of in aanraking kunnen komen tot informatie van Nuffic dienen een positieve Verklaring Omtrent Gedrag te hebben ontvangen (en aangeleverd aan Nuffic). Dienstverleners ondertekenden een geheimhoudingsverklaring en/of zijn contractueel gebonden aan een geheimhoudingsbepaling.
43.		Informatiesystemen waarop Nuffic informatie is of was opgeslagen dienen op zorgvuldige wijze te worden geschoond van rest data volgens algemeen gebruikelijke standaarden voor datavernietiging (Secure Erase). Minimaal dient de data twee keer overschreven te worden met vaste data, één keer met random data en er dient daarna geverifieerd te worden of de overschrijving gelukt is. Gegevens(dragers) worden vernietigd zodra het niet meer noodzakelijk is gegevens voor een gerechtvaardigd doeleinde te bewaren.
44.		Alle accounts waarmee toegang tot systemen van Nuffic of systemen met data van Nuffic via het internet dienen voorzien te zijn van twee-factor authenticatie. Onder gebruikers wordt binnen deze norm verstaan: Nuffic medewerkers, ingehuurd medewerkers, medewerkers van partijen waarmee Nuffic samenwerkt, medewerkers van leveranciers. Indien de applicatie meer dan 10 gebruikers kent is aansluiten op de AzureAD van Nuffic (en gebruik van Single Sign On) verplicht. Alle beheerder- en andere accounts met verhoogde privileges van systemen met toegang tot Nuffic data dienen altijd voorzien te zijn van twee-factor authenticatie.
45.		Het wachtwoordbeleid wordt geautomatiseerd afgedwongen via de Nuffic Single Sign on oplossing. Indien deze niet wordt gebruikt dienen onderstaande eisen ingevuld te worden m.b.t. wachtwoorden - minimaal 8 tekens - levensduur van maximaal 90 dagen - de twintig laatst gebruikte wachtwoorden mogen niet worden hergebruikt - het wachtwoord dient tekens te bevatten uit minimaal drie van de onderstaande

	categorieën: hoofdletters, kleine letters, cijfers, symbolen, unicode tekens, gebruikersnaam mag geen onderdeel zijn van het wachtwoord. - het aantal mislukte aanmeldpogingen voordat een account geblokkeerd wordt is 3 Deze eis is van toepassing op gebruikers zoals gedefinieerd in norm 9.4.2 en voor alle klantgroepen.
46.	Er dient versleuteling voor authenticatie, van data transport en opslag te worden toegepast. Er mogen enkel cryptografische technieken worden gebruikt die algemeen als veilig zijn beschouwd. Nuffic hanteert hierbij de adviezen van het NCSC-NL als standaard. Webapplicaties mogen <u>geen</u> http only, SSL2.0, SSL3.0 en/of TLS 1.0 verkeer toe te staan. Webapplicaties dienen <u>wel</u> TLS 1.2 connecties of hoger toe te staan. Certificaten dienen als veilig te worden beschouwd door de bekende browsers (Edge, Firefox, Chrome, Safari). Webapplicaties dienen een score van A of A+ te halen bij de sslabs.com SSL server test. Het gebruik van selfsigned certificaten voor communicatie met derden, en voor digitaal ondertekenen van documenten is niet toegestaan.
47.	Fysieke toegang tot systemen en/of data wordt enkel verstrekt aan geautoriseerde personen die de juiste screening hebben doorlopen en individueel of via een bedrijfsovereenkomst de geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.
48.	Werkplekken die toegang hebben tot Nuffic informatiesystemen of data dienen na een periode van inactiviteit van minimaal 15 minuten automatisch vergrendeld te worden.
49.	De opdrachtnemer neemt in alle redelijkheid maatregelen om de beschikbaarheid van data te garanderen. Gegevens in rust of in bewerking (incl. backups) dienen altijd binnen EU grenzen te blijven.
50.	Er dienen versleutelde back-ups te zijn op een externe locatie. Het verzenden van deze data dient via afdoende versleutelde kanalen plaats te vinden.
51.	Logging van alle toegang (inclusief verwijderen en aanpassen) van de data en systemen die worden gebruikt bij het voldoen van dit contract dient beschikbaar te zijn in een bij Nuffic bekende locatie of aangeleverd te kunnen worden (na goedkeuring) voor een periode van minimaal 3 maanden.
52.	Logfiles bevatten minimaal de gebeurtenis, het van en naar IP-adres, waar mogelijk gebruikersnamen, datum, tijd en ondernomen acties.

53.	Activiteiten van systeembeheerders en -operators behoren te worden vastgelegd en de logbestanden behoren te worden beschermd en regelmatig te worden beoordeeld.
54.	Alle producten en systemen die worden ingezet bij het uitvoeren van de overeenkomst moeten worden onderhouden volgens de geadviseerde onderhoudsspecificatie van de fabrikant. Gebruikte systemen en applicaties dienen zich altijd binnen de "vendor lifecycle" te bevinden. Dienstverlener informeert Nuffic proactief over versie upgrades of updates. Indien de fabrikant geen specificaties heeft meegegeven dienen internationale best practices te worden ingezet.
55.	Er dient een procedure opgesteld, afgestemd en geïmplementeerd te zijn waarin: - ontdekte kwetsbaarheden aan Nuffic worden gemeld; - overleg plaatsvindt over mogelijkheden voor tussentijdse mitigerende maatregelen - patching in geval van ernstige kwetsbaarheden (waarbij Nuffic de NCSC.NL classificatie en adviezen volgt) binnen een week plaatsvindt. In alle andere gevallen dient patching plaats te vinden binnen de reguliere termijn uit de overeenkomst.
56.	Email mag niet gebruikt worden voor het verzenden van gevoelige/bijzondere of grote hoeveelheden data. Het verzenden van e-mail dient te gebeuren via de Exchange omgeving van Nuffic.
57.	Er dienen aantoonbaar formele procedures te worden gehanteerd waarmee wijzingen aan systemen worden doorgevoerd en beheerst. Wijzigingen op de productieomgeving worden altijd getest voordat zij in productie gebracht worden. Er wordt op een van de productieomgeving gescheiden (acceptatie)test- en ontwikkelomgeving (OTAP) ontwikkeld en getest. Het is niet toegestaan in de productieomgeving te testen.
58.	Voor het testen van informatiesystemen met persoonsgegevens en voor trainingen voor informatiesystemen worden uitsluitend niet tot personen herleidbare gegevens gebruikt
59.	Opdrachtgever moet kunnen aantonen dat zij minimaal voldoen aan ISO 27001/2. Dit kan aangetoond worden middels certificering of een ISAE 3000 (of vergelijkbare) verklaring.
60.	Met opdrachtnemers die als verwerker voor of namens Nuffic persoonsgegevens verwerken, worden verwerkersovereenkomsten gesloten waarin alle wettelijk vereiste afspraken zijn vastgesteld.

61.	De leverancier levert rapportages aan ter verantwoording van de geleverde dienstverlening conform de afgesproken prestatie-indicatoren.
62.	Nuffic moet minimaal jaarlijks de mogelijkheid krijgen om een audit te doen of uit te laten voeren op alle vereisten zoals vermeld in de overeenkomst. Bevindingen vanuit audits waaruit niet naleving van de in de overeenkomst opgenomen eisen voor informatiebeveiliging & privacy blijkt dienen onmiddellijk of binnen een met Nuffic afgestemde termijn te worden verholpen.
63.	Andere partijen dan onderdeel van de overeenkomst zullen geen data of toegang tot systemen met data van Nuffic ontvangen van de dienstverlener, tenzij hier expliciet en schriftelijke toestemming voor is verkregen vanuit de Information Security Officer van Nuffic.
64.	Indien het de dienstverlener wordt toegestaan om aan derden informatie door te geven dan dient de dienstverlener alle vereisten op gebied van informatiebeveiliging & privacy zoals opgenomen in de overeenkomst vast te leggen in contractueel overeengekomen afspraken met deze derde partij(en). De eerste dienstverlener blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de juiste naleving van de uitvoering van de contractuele afspraken.
65.	Nuffic moet, in aanvulling op de mogelijkheid een audit uit te (laten) voeren, in staat worden gesteld om gedurende of na informatiebeveiligingsincidenten controles uit te voeren op de naleving van de in de overeenkomst genoemde vereisten.
66.	Het niet voldoen aan de in de overeenkomst opgenomen eisen voor informatiebeveiliging & privacy kan leiden tot beëindiging van het contract.
67.	Leverancier dient Nuffic proactief te informeren over wijzigingen in de organisatie die de dienstverlening gaan raken of ontdekte risico's die de dienstverlening kunnen beïnvloeden.
68.	Ieder informatiebeveiligingsincident, data lek of vermoedelijk incident gerelateerd aan de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van Nuffic data/dienstverlening zal direct en zonder onnodige vertraging en altijd binnen 24 uur gemeld worden aan de information security officer van Nuffic via (securityofficer@nuffic.nl)
69.	De opdrachtnemer neemt in alle redelijkheid maatregelen om de integriteit en beschikbaarheid van de data te garanderen. De hersteltijd bij calamiteiten is maximaal een week. De opdrachtnemer moet op enige wijze aan Nuffic aantoonbaar kunnen maken dat dit is geborgd en periodiek wordt geverifieerd en geëvalueerd.
70.	Privacy en bescherming van persoonsgegevens behoren, voor zover van toepassing, te worden gewaarborgd in overeenstemming met relevante wet- en regelgeving. Gegevens in rust of in bewerking (incl. backups) dienen altijd binnen EU grenzen te blijven.
71.	Informatiesystemen worden periodiek (jaarlijks) gecontroleerd op technische naleving van beveiligingsnormen en risico's ten aanzien van de feitelijke veiligheid. Dit kan bijvoorbeeld door (geautomatiseerde) kwetsbaarheidsanalyses of penetratietesten.

	Hierbij dienen bevindingen hoger dan "laag" geclassificeerd (CVSS 3.9 en hoger) binnen een maand verholpen te zijn. Bevindingen die geclassificeerd zijn als "hoog" (CVSS 4.0 - 6.9) binnen een week en als "kritiek" binnen 24 uur. Indien dit niet mogelijk is dient direct contact opgenomen te worden met de security officer van Nuffic via securityofficer@nuffic.nl
--	--

Nr.	Betreft	Eisen aan de ingehuurd kandidaat
72.	De professional dient te voldoen aan de criteria en omschreven rol zoals opgenomen in de aanvraag van de Aanbestedende dienst.	
73.	De professional dient zich te houden aan de geldende voorschriften en regels bij de Aanbestedende Dienst ten aanzien van omgangsvormen, informatiebeveiliging, integriteit.	
74.	De professional dient zich te houden aan geheimhouding van hetgeen hem/haar uit hoofde van de functie ter kennis komt, ook na beëindiging opdracht.	
75.	De Inschrijver dient de in eis 72, 73 en 74 benoemde zaken vast te leggen in de Overeenkomst tussen Inschrijver en Professional.	
76.	De Inschrijver dient de geheimhoudingsplicht vast te leggen in de Overeenkomst tussen Inschrijver en professional.	
77.	In geval van ziekte/verzuim dient de professional de leidinggevende(n)/contactpersoon binnen de Aanbestedende dienst hiervan per ommekeer op de hoogte stellen.	
78.	De professional dient zijn/haar contactpersoon bij Inschrijver op de hoogte stellen ten behoeve van melding maken van het verzuim.	
79.	De professional zet maandelijks binnen vijf (5) werkdagen na afloop van de betreffende maand zijn/haar uren ter goedkeuring klaar voor de leidinggevende(n) bij de Aanbestedende dienst.	
80.	Iedere professional die werkzaam is op locatie van Aanbestedende Dienst moet zich ten alle tijden kunnen identificeren.	
81.	De ter beschikking gestelde professionals beheersen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift.	
82.	Op verzoek van Aanbestedende Dienst kunnen de verzekeringseisen richting de professional vanuit Inschrijver komen te vervallen.	

Nr.	Betreft	Eisen aan de aanvraag
83.	Inschrijver levert de volgende informatie aan Aanbestedende dienst aan naar aanleiding van een aanvraag: - CV; - beschikbaarheid (uren per week/dagen van de week/startdatum/duur); - uurtarief; - eventuele referenties.	
84.	Inschrijver draagt zorg voor de volgende responsetijden:	

	▪ Inschrijver dient in 90% van de uitvragen binnen vijf werkdagen bij voorkeur drie (3), maar minimaal twee (2) passende CV's in na ontvangst van een aanvraag van Aanbestedende Dienst; ▪ Inschrijver garandeert in 90% van de uitvragen dat de aangeboden kandidaat of kandidaten uiterlijk vijf werkdagen, na het indienen CV, beschikbaar zijn voor een kennismakingsgesprek; ▪ Inschrijver garandeert dat de aangeboden kandidaat of kandidaten uiterlijk binnen tien werkdagen na het kennismakingsgesprek, inzetbaar zijn (in uitzonderingsgevallen kunnen deze termijnen na schriftelijk akkoord van Aanbestedende Dienst worden verruimd).
85.	In het geval van <u>spoedaanvragen</u> draagt Inschrijver zorg voor de volgende responsetijden: ▪ Inschrijver dient in 80% van de spoedaanvragen binnen vier werkdagen minimaal één passend CV per aanvraag in na ontvangst van een aanvraag van Aanbestedende Dienst; ▪ Inschrijver garandeert in 80% van de spoedaanvragen dat de aangeboden kandidaat of kandidaten uiterlijk vijf werkdagen, na het indienen CV, beschikbaar zijn voor een kennismakingsgesprek; ▪ Inschrijver garandeert in 80% van de spoedaanvragen dat de aangeboden kandidaat of kandidaten uiterlijk binnen vijf werkdagen na het kennismakingsgesprek, inzetbaar zijn (in uitzonderingsgevallen kunnen deze termijnen na akkoord van Aanbestedende Dienst worden verruimd).
86.	Er is sprake van een spoedaanvraag indien de reguliere termijnen leiden tot het niet tijdig in kunnen zetten van een professional.
87.	Aanbestedende dienst heeft het recht de aanvraag te allen tijde in te trekken zonder hierdoor schadeplichtig te zijn ten opzichte van Inschrijver.
88.	Indien Inschrijver binnen de gestelde termijn van vijf werkdagen niet in staat is twee – naar het oordeel van Aanbestedende Dienst – passende CV's (of in het geval van een spoedaanvraag één passend CV binnen vier werkdagen) aan te dragen stelt Inschrijver Aanbestedende Dienst hiervan op de hoogte, inclusief een analyse van het probleem en een voorstel voor een termijn waarin Inschrijver een passend CV aan kan dragen. Op basis hiervan besluit Aanbestedende Dienst of een verlengde termijn wordt ingezet of dat Aanbestedende Dienst buiten de Raamovereenkomst op zoek gaat naar een invulling voor de inhuurbehoefte.

Nr.	Betreft	Eisen aan de communicatie
89.	Vanuit de Aanbestedende Dienst is het team HRM het aanspreekpunt voor Inschrijver.	
90.	Inschrijver dient in de Raamovereenkomst één (1) vast contactpersoon en één (1) vervangend contactpersoon op te geven met wie de Aanbestedende Dienst tijdens kantooruren contact mee kan opnemen. Aanbestedende Dienst verstaat onder kantooruren werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.	
91.	De contactpersoon van Inschrijver dient telefonisch, per e-mail en via het online inhuurportal beschikbaar te zijn voor het beantwoorden van vragen, het ontvangen en behandelen van aanvragen en voor het in behandeling nemen van een klacht.	

92.	Inschrijver dient een procesbeschrijving te hebben voor klachtafhandeling inclusief responsetijd en deze ook na te leven. Daarnaast is er een klachtenregister aanwezig waarin behandelde en/of ingediende klachten inzichtelijk zijn voor de Aanbestedende Dienst.
93.	In beginsel zal er eenmaal per drie (3) maanden een overleg ingepland worden op locatie van Aanbestedende Dienst waarbij de vaste contactpersoon van Inschrijver en team HRM bij elkaar komen om de dienstverlening te bespreken. Indien blijkt dat een andere frequentie van het overleg wenselijk is, dan kan de frequentie verhoogd of verlaagd worden. Waarbij zes (6) maanden de maximale verhoging is.
94.	Bij het periodiek overleg staan de volgende onderwerpen op de agenda: ▪ Bijzonderheden ten aanzien van de lopende contracten en eventuele verbeteringen van het matchingproces; ▪ Eventueel te verwachte inzet in de nabije toekomst; ▪ KPI's ▪ Afhandeling van klachten

Nr.	Betreft	Eisen aan de managementrapportage
95.	Managementrapportages worden binnen tien (10) werkdagen na afloop van elk kwartaal digitaal opgestuurd naar de contactpersoon van Aanbestedende Dienst.	
96.	De managementrapportage wordt in elektronische vorm (Microsoft Excel) verstrekt aan Aanbestedende Dienst. In de managementrapportage dient minimaal de volgende informatie te zijn opgenomen: ▪ Overzicht van alle lopende inhuuropdracht inclusief betreffende professional, projecten en leidinggevende(n); ▪ Aantal gewerkte uren per opdracht; ▪ Uurtarief per opdracht; ▪ Aantal uren recruitment & contracting fee per opdracht; ▪ Aantal uren contractingfee per opdracht; ▪ Overzicht aantal klachten en de wijze van afhandeling; ▪ Overzicht van het aantal niet vervulde inhuuropdrachten. ▪ De responsetijden welke in eis 74 en 75 worden vermeldt.	
97.	Inschrijver levert de rapportages geheel kosteloos aan.	
98.	Aanbestedende Dienst houdt zich het recht voor om de inhoud van de rapportages maximaal tweemaal per jaar kosteloos te laten wijzigen door Inschrijver. Wijzigingen worden doorgevoerd in de eerst volgende rapportage.	

Nr.	Betreft	Eisen aan de uurtarieven, fee en facturatie
99.	In het geval van een recruitment & contracting opdracht is Opdrachtnemer gerechtigd per gewerkt uur van de professional de recruitment & contracting fee per uur in rekening te brengen. De recruitment & contracting fee kan over maximaal 1000 uur per professional in rekening worden gebracht. Indien de inzet	

	van de professional hierna doorloopt, wordt de recruitment & contracting fee vervangen door de contracting fee.
100.	In het geval van een contractingopdracht is Inschrijver gerechtigd per gewerkt uur van de professional de contractingfee per uur in rekening te brengen.
101.	Het is Inschrijver niet toegestaan voor aanvullende diensten (bijvoorbeeld toegang tot database opdrachten, snellere betaaltermijn, verzekering o.i.d.) nadere (financiële) afspraken te maken met de betreffende professional of organisatie.
102.	De Inschrijver gaat ermee akkoord dat indien Aanbestedende Dienst hierom vraagt, een transparante en open kosten calculatie wordt overlegd.
103.	Aanbestedende Dienst kan bij de professional (of de organisatie waar de professional in dienst is) navraag doen over de afspraak omtrent het uurtarief tussen de professional en de Inschrijver.
104.	Aanbestedende Dienst is gerechtigd om bij de aanvraag een maximaal uurtarief mee te geven.
105.	Inschrijver garandeert marktconforme inhuurtarieven te hanteren voor het ter beschikking stellen van professionals. Daarbij onthoudt Inschrijver zich van marktversturende activiteiten die de belangen van Aanbestedende Dienst kunnen schaden, zowel tijdens de aanbestedingsprocedure, als daarna tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst.
106.	Inschrijver is verplicht om het uurtarief van kandidaten zo goed mogelijk uit te onderhandelen ten behoeve van Aanbestedende Dienst.
107.	Bij elke voorgestelde kandidaat verstrekt Inschrijver een toelichting aan Aanbestedende Dienst over de marktconformiteit van het betreffende uurtarief.
108.	Ten aanzien van de door Aanbestedende Dienst aan Inschrijver verstrekte Opdrachten bestaan de inkomsten van Inschrijver enkel uit de fee die tussen Aanbestedende Dienst en Inschrijver is overeengekomen.
109.	Inschrijver garandeert dat er geen andere tussenschakels en/of derde partijen zijn die op enige wijze een compensatie ontvangen bij de inhuur door Aanbestedende Dienst van een door Inschrijver voorgestelde kandidaat.
110.	Indien Inschrijver een kandidaat aan Aanbestedende Dienst voorstelt die in dienst is bij Inschrijver c.q. die onder contract staat bij Inschrijver, dan dient Inschrijver in het kader van transparantie en om tegenstrijdige belangen te voorkomen te motiveren waarom de betreffende kandidaat in het betreffende geval geschikt is én toe te lichten op welke wijze het uurtarief van de betreffende kandidaat tot stand is gekomen.
111.	Het uurtarief van de professional is een all-in inhuurtarief, exclusief btw en inclusief reiskosten, woon-werkverkeer en andere onkosten. Overuren komen alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst in aanmerking voor uitbetaling.
112.	Uurtarieven staan vast voor de duur van de opdracht. Uurtarieven kunnen alleen worden aangepast op het moment dat een opdracht wordt verlengd of gewijzigd. Het aanpassen van het uurtarief is alleen mogelijk met goedkeuring van Aanbestedende Dienst.

113.	Facturatie vindt maandelijks plaats per professional per project binnen twee (2) weken na afloop van de maand. De factuur omvat minimaal de volgende informatie: ▪ Factuurmaand; ▪ CN nummer (contractnummer); ▪ Referentienummer; ▪ Workordernummer; ▪ Grootboeknummer; ▪ Naam contactpersoon; ▪ Totaalbedrag exclusief BTW; ▪ Specificatie van de prijs (uurtarief, wervingstarief, selectietarief); ▪ BTW bedrag en %; ▪ Totaalbedrag inclusief BTW. Bij de factuur dient het urenoverzicht en de goedkeuring hiervan vanuit Aanbestedende Dienst bijgevoegd te worden.
114.	Inschrijver dient de professional binnen dertig (30) dagen nadat de professional de factuur heeft ingediend (uitgaande van achteraf factureren) te betalen.
115.	Inschrijver biedt de mogelijkheid om minimaal twee (2) betaalruns uit te voeren gedurende een betalingsperiode.
116.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer.
117.	Inschrijver stuurt één factuur per inkooporder.
118.	Facturen worden digitaal, in PDF formaat verstuurd aan facturen@nuffic.nl
119.	Inschrijver biedt de mogelijkheid tot reversed billing. Of een soortgelijke verwerkingsmethode van het goedkeuringsproces betreft de geschreven uren van de ingehuurde professional.