

Bijlage A. Programma van Eisen

Europese aanbesteding MSP Externe Inhuur LCCB_GGD GHOR Nederland

	Algemeen Diensten
1.	Opdrachtnemer levert Diensten ten aanzien van de terbeschikkingstelling van Extern personeel. Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever de volgende Diensten: 1. Intermediaire dienstverlening; 2. Contractservice; 3. Uitzenddienstverlening; 4. Payrolldienstverlening; 5. de benodigde implementatiediensten; 6. Exit-dienstverlening bij beëindiging van de Overeenkomst; 7. Inhuurdesk (indien gewenst) op locatie met Eigen personeel. Ondersteund door een VMS met marktplaats (online pool voor bureaus en ZZP'ers) en IT-interfaces, inclusief beheer.
2.	De Diensten worden geleverd conform de eisen en bepalingen in de Aanbestedingsstukken en Raamovereenkomst.
3.	Opdrachtnemer garandeert onafhankelijkheid en is vendor-neutraal. Opdrachtnemer biedt op aanvragen van Opdrachtgever geen kandidaten aan die in (loon-)dienst zijn bij Opdrachtnemer (inschrijvende entiteit en de daaronder vallende rechtspersonen/bedrijfsonderdelen). Andere juridische entiteiten behorende tot dezelfde groep waarvan Opdrachtnemer deel uitmaakt, mogen wel kandidaten aanbieden aan Opdrachtgever via Opdrachtnemer.
4.	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van de Dienstverlening en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de Dienstverlening te verbeteren dan wel efficiënter in te richten. Opdrachtnemer draagt -als specialist externe inhuur- zorg voor het beheersen, en neemt waar mogelijk alle risico's met betrekking tot de inhuur van personeel weg.
5.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onmiddellijk bij een vermoedelijk(e) of daadwerkelijk(e): 1. degradatie van de kwaliteit van de Diensten (waaronder 'beschikbaarheid'); 2. schending van de geheimhoudingsplicht; 3. verlies, diefstal of misbruik van vertrouwelijke en/of persoonsgegevens; 4. schending van de beveiligingsmaatregelen, of indien Opdrachtnemer de verwachting heeft dat één van genoemde punten gaat voorkomen.
6.	Om de continuïteit van de Dienstverlening te waarborgen volgt Opdrachtgever de financiële gezondheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stuurt na publicatie van de jaarrekening de door een accountant goedgekeurde jaarrekening naar de Contactpersoon van Opdrachtgever. De jaarrekeningen bevatten op zijn minst de volgende items: De balans, de verlies- en winstrekening en een cash-flow statement. De rapportages dienen via e-mail verstuurd te worden aan de Contactpersoon zoals vermeld in de Raamovereenkomst.
7.	Het ziekterisico van Extern personeel komt volledig voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal haar medewerking verlenen bij de re-integratie van langdurige zieken bij Opdrachtgever in de eigen functie. Opdrachtgever is echter niet verplicht tot het te werk stellen van re-integrerend Extern personeel.

	Bemensing inhuurdesk
8.	Opdrachtnemer levert Eigen personeel ten behoeve van de Inhuurdesk die, indien gewenst door Opdrachtgever, op locatie van de Opdrachtgever wordt ingericht.
9.	Opdrachtnemer garandeert dat Eigen personeel betrokken bij de werkzaamheden van/bij Opdrachtgever, de benodigde (markt)kennis heeft zodat juridische, arbeidsrechtelijke, ZZP, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat beoordeeld en beantwoord worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en kwaliteit van Eigen personeel.

	Bemensing inhuurdesk
10.	Opdrachtnemer zet voldoende Eigen personeel in teneinde de Dienstverlening correct, tijdig/vlot en volledig te leveren. Opdrachtnemer zet hiervoor voldoende capaciteit in, ook op Locatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hiervoor voldoende (flexibele, remote) werkplekken beschikbaar.
11.	Eigen personeel heeft de juiste vaardigheden en ervaring om gesprekken te voeren met inhurende managers ten aanzien van bijvoorbeeld de strategische en tactische personele planningen en de juiste inschaling van de functie in het functiehuis van Opdrachtgever. Het Eigen personeel op locatie heeft voldoende kwaliteit en ervaring om Aanvragen en Inzetcontracten (functie) in overleg met de inhurende managers juist in te schalen (salarisschaal en niveau in de schaal). Opdrachtnemer levert continuïteit in de bezetting van de Inhuurdesk.
12.	Een juiste bemensing van de inhuurdesk is een belangrijke succesfactor. Opdrachtgever heeft daarom de volgende eisen opgenomen. Opdrachtgever wordt te allen tijde betrokken in het selectieproces van Eigen personeel middels een klikgesprek alvorens Eigen personeel wordt ingezet bij Opdrachtgever door Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever een Kandidaat (Eigen personeel) niet geschikt acht, zal Opdrachtnemer deze medewerker niet inzetten bij Opdrachtgever.
13.	Eigen personeel en/of ingehuurd personeel van Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de aanvang van werkzaamheden een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Zie Bijlage J van het Beschrijvend Document.

	Proces
14.	Opdrachtnemer garandeert de voortgang, continuïteit en kwaliteit van het inhuurproces. Opdrachtnemer neemt direct alle noodzakelijke maatregelen ter voorkoming van vertraging in het proces dan wel vermindering van kwaliteit van Diensten.
15.	Opdrachtnemer ontzorgt Opdrachtgever door alle operationele vraagstukken rondom de inhuur van Extern personeel te beantwoorden en af te handelen. Primair worden de vragen van medewerkers van Opdrachtgever door de medewerkers van de Inhuurdesk (Eigen personeel) beantwoord.
16.	De naam, huisstijl en het logo van Opdrachtgever mag door Opdrachtnemer alleen worden gebruikt na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
17.	Opdrachtnemer signaleert en attendeert inhurende managers, budgethouders, Extern personeel, Finance/control en Toeleveranciers op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het aanvaarden van nadere overeenkomsten, het aanleveren van documenten en gegevens door Toeleveranciers, uitnutting van het budget, enzovoort. Dit is een integraal onderdeel van de Dienstverlening.
18.	<u>Proactieve sourcing</u> Opdrachtnemer erkent dat proactieve sourcing een uitstekend middel voor Opdrachtnemer/haar Toeleveranciers is om te (kunnen) voldoen aan de eisen in de Raamovereenkomst (Bijlage B van het Beschrijvend Document) en de Service Level Agreement. Proactieve sourcing zal voor bepaalde doelgroepen noodzakelijk zijn om tijdig, voldoende geschikte Kandidaten aan te bieden conform SLA. Opdrachtnemer bepaalt -primair- voor welke doelgroepen proactieve sourcing wordt ingezet en communiceert hierover met Opdrachtgever. Opdrachtgever kan additionele segmenten/functies (doelgroepen) aanwijzen voor proactieve sourcing. Voor de aangewezen doelgroepen zal Opdrachtnemer proactief en vooraf -zonder dat er een concrete Aanvraag is- het netwerk van Kandidaten, Toeleveranciers en ZZP in kaart brengen en activeren door deze te registreren en te informeren over de kansen en mogelijkheden bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer organiseert (in samenwerking met Toeleveranciers) hiertoe onder andere specifieke Webinars, bijeenkomsten, zoekt en belt potentiële Kandidaten en Toeleveranciers (inclusief ZZP), zorgt voor een goede SEO/SEA en optimale presentatie van informatie op het internet en social media, in presentaties, et cetera. Onderdeel van proactieve sourcing is tevens Refferal Recruitment (actief gebruik maken van het netwerk van medewerkers van Opdrachtgever). Opdrachtnemer zorgt er met een bewezen succesvolle methodiek voor dat het netwerk wordt uitgenut.

	Aanvragen
19.	Opdrachtnemer is verplicht om alle door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer ingediende Aanvragen en Kandidaten tijdig, correct en volledig in behandeling te nemen inclusief de daarbij behorende administratieve afhandeling in de systemen van Opdrachtnemer.
20.	Opdrachtnemer zorgt voor marktconforme Inhuurtarieven door werkprocessen zodanig te organiseren dat er sprake is van optimale marktwerking (concurrentiestelling). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een dusdanige publicatie van de Aanvraag (t.a.v. interim professionals), dat er sprake is van daadwerkelijke concurrentiestelling en marktwerking (voldoende Aanbiedingen). Aanvragen ten aanzien van Interim professionals worden gepubliceerd op een voor iedereen toegankelijke website of portal (bijvoorbeeld LinkedIn of VMS-marktplaats), beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer. Toeleveranciers moeten zichzelf -online- als onderneming kunnen registreren. Opdrachtnemer zal het netwerk zodanig inzetten dat dit leidt tot relevante en passende Kandidaten die binnen de Richtlijntarieven kunnen meedingen naar opdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke partijen (Toeleveranciers) worden toegelaten tot de aanvraagprocedure en zal de Aanvragen in elk geval uitzetten bij de door Opdrachtgever aangewezen Toeleveranciers per doelgroep/functie. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek inzichtelijk te maken met welke partijen wordt en is gecommuniceerd op welk tijdstip per Aanvraag. Doel van deze eisen is o.a. een maximale markt ontsluiting (goed aanbod), kleinere partijen de kans te geven om mee te dingen naar opdrachten en de doorleen(kosten) beperken.
21.	Opdrachtnemer garandeert dat Aanvragen (t.a.v. Interim professionals) doelmatig en in voldoende mate openbaar worden gepubliceerd zodat relevante partijen de Aanvragen kunnen raadplegen en meedingen naar een Inzetopdracht. Opdrachtnemer dient te allen tijde en op eerste verzoek de gemaakte sourcing keuzes inzichtelijk te maken en te motiveren, conform de van toepassing zijnde beginselen van gelijke behandeling, transparantie, proportionaliteit, objectiviteit en non-discriminatie.
22.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om Aanvragen (t.a.v. interim professionals) digitaal op een openbaar toegankelijke website/portal (VMS-marktplaats) te publiceren. Potentiële Toeleveranciers (ook voor ZZP) worden geïnformeerd over de procedure en hoe ze kunnen meedingen naar een Inzetopdracht.
23.	Opdrachtnemer is verplicht om de potentiële leveranciers gelijktijdig met dezelfde informatie te informeren over een Aanvraag t.a.v. Interim professionals.
24.	Personeel van Opdrachtnemer neemt (op werkdagen tussen 08.00 en 17.00) bij elke aanvraag zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 uur contact op met de Aanvrager om een intake in te plannen om de specificatie en details van de Aanvraag te bespreken en controleren.
25.	Per aanvraag wordt vooraf de juiste salarisschaal en het niveau in de schaal (van Opdrachtgever) bepaald voor de functie dan wel werkzaamheden. Opdrachtnemer bespreekt en controleert dit samen met de aanvrager. Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer de benodigde Algemene informatie over de functies, schalen en niveau in de schaal. De juiste inschaling van aanvragen is een structureel agendapunt tijdens het operationele werkoverleg met Contactpersoon van Opdrachtgever. Verduidelijking: het juist inschalen van de werkzaamheden is belangrijk. Opdrachtnemer heeft hierin een duidelijke en actieve controle-, en adviesrol, ook al bepaalt Opdrachtgever de juiste schaal. Eigen personeel moet worden getraind door Opdrachtnemer. Opdrachtgever verstrekt informatie over de functies/rollen en schalen.
26.	Aanvrager heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden. Opdrachtgever zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.
27.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever informeren over de actuele status van openstaande Aanvragen. Opdrachtnemer kan op Werkdagen/openingstijden steeds de status van een Aanvraag tonen en rapporteren. Er wordt gewerkt met normtijden welke worden opgenomen in het DAP en de SLA.
28.	Indien Opdrachtnemer op voorhand weet dat niet aan de aanvraag voldaan kan worden, dan meldt opdrachtnemer dit onverwijld schriftelijk per e-mail bij de betreffende Aanvrager van Opdrachtgever.

	Aanvragen
29.	Indien Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever heeft doorgegeven niet te kunnen voldoen aan de aanvraag of niet binnen de gewenste doorlooptijd (Waakvlam, Huidig of Pandemie) passende Cv's heeft aangeleverd, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om naar eigen inzicht een zoekactie te starten. Dit geldt tevens wanneer de aangeleverde Kandidaten niet geschikt bevonden zijn, na een selectiegesprek. Dit geldt onverminderd de bepalingen omtrent nakoming en aansprakelijkheid in de Raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden VNG. Indien de aangeleverde Kandidaten niet geschikt bevonden zijn, krijgt Opdrachtnemer een hersteltermijn van 48 uur. Dit geldt als een fatale termijn. Indien deze hersteltermijn niet nagekomen wordt is Opdrachtnemer in verzuim en heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om derden in te schakelen voor de invulling van haar aanvraag.
30.	Indien Opdrachtgever zelfstandig een zoekactie moet starten ingevolge punt 28 en 29 van dit Programma van Eisen, en de zoekactie is in die zin succesvol dat Opdrachtgever één of meerdere geschikte kandidaten vindt, dan zal Opdrachtgever de kandidaat aandragen en zal het proces met betrekking tot Kandidaten en Contracteren gevolgd zoals genoemd onder punt 33 tot en met 62 van dit Programma van Eisen.
31.	Opdrachtnemer is verplicht om minimaal 95% van de aanvragen in te vullen binnen de gestelde termijn. Dit wordt gemonitord door middel van de KPI-invullingsgraad van 98.
32.	In opdracht van Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer een verbeterplan opgesteld om de dienstverlening te verbeteren, indien Opdrachtnemer zich niet houdt aan de KPI's

	Kandidaten
33.	Opdrachtnemer controleert actief en vooraf de beschikbaarheid en Inhuurtarieven van Kandidaten alvorens zij worden voorgesteld (Aanbieding). Opdrachtnemer onderhandelt over het Inhuurtarief van Toeleveranciers voordat eventuele selectiegesprekken plaats hebben gevonden.
34.	Opdrachtnemer voert de preselectie van Kandidaten uit (een eerste CV-selectie) op basis van de criteria die gesteld zijn in Aanvraag. Opdrachtnemer stuurt het aantal CV's (Aanbiedingen) door zoals afgesproken in de SLA. Op verzoek van Opdrachtgever, stuurt Opdrachtnemer alle kandidaten (Aanbiedingen) door naar de Aanvrager.
35.	De Aanvrager beslist of en welke Kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek. Opdrachtgever geeft dit door aan Opdrachtnemer. Indien de Kandidaten naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag opnieuw uit.
36.	Opdrachtnemer garandeert dat de gemaakte keuzes ten aanzien van de selectie van toeleveranciers en kandidaten inzichtelijk worden gemotiveerd conform de uitgangspunten zoals die zijn geformuleerd in de Aanbestedingstukken.
37.	MSP plant in samenwerking met functionaris van Opdrachtgever de selectiegesprekken met kandidaten in.
38.	Het contact met Toeleveranciers/Kandidaten ten aanzien van Aanvragen verloopt voornamelijk via de Inhuurdesk. Opdrachtnemer stimuleert actief dat alle contacten met Toeleveranciers/kandidaten via de Inhuurdesk lopen. De Inhuurdesk koppelt gemotiveerde afwijzingen en gunning terug aan de Toeleveranciers/Kandidaten. Toeleveranciers/Kandidaten kunnen telefonisch contact opnemen met Opdrachtnemer voor een mondelinge toelichting.
39.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Toeleverancier(s), Onderaannemers, Extern personeel en Eigen personeel de gedragscode van Opdrachtgever hebben gelezen.
40.	Inhurende manager controleert voor aanvang van de werkzaamheden de identiteit van Extern personeel op basis van een geldig identiteitsbewijs. Opdrachtnemer legt toeleverancier de plicht op om de identiteit van Extern personeel te controleren, inclusief de echtheid van het ID bewijs en een kopie van het ID-bewijs in haar dossier te hebben.

	Kandidaten
41.	Desgevraagd door Opdrachtgever zal Opdrachtnemer van Toeleveranciers/Kandidaten bewijs aanleveren van gevolgde opleidingen, trainingen, certificaten en cursussen.
42.	Extern personeel en Eigen personeel werkzaam op locatie van Opdrachtgever, dient in bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) in relatie tot de Opdracht. Opdrachtnemer coördineert en bewaakt dit proces. Kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever. Een VOG dient bij aanvang van de werkzaamheden (of uiterlijk binnen twee (2) weken na aanvang) beschikbaar te zijn. De VOG moet door Opdrachtnemer en/of Toeleveranciers voor Opdrachtgever worden aangevraagd en aansluiten op de rol van Extern personeel bij Opdrachtgever. Wanneer Extern personeel geen VOG kan verkrijgen, wordt geen nadere overeenkomst gesloten of wordt een eventueel al tot stand gekomen nadere overeenkomst per direct ontbonden op verzoek van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat indien noodzakelijk de VOG-procedure wordt herhaald wanneer Extern/Eigen personeel langer dan twee jaar is ingezet.

	Contracteren
43.	Indien Opdrachtnemer een Kandidaat heeft aangeboden (Aanbieding) op een uitgezette Aanvraag en Aanvrager wil overgaan tot het verstrekken van een nadere overeenkomst, zal Opdrachtnemer (Inhuurdesk) een concept nadere overeenkomst opstellen. Een opdracht (nadere overeenkomst) komt tot stand nadat de inhurende manager en een tekenbevoegde budgethouder en Opdrachtnemer het Inzetcontract hebben aanvaard.
44.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een nadere overeenkomst af per inzet van Extern personeel. Opdrachtnemer sluit (voor rekening en risico van Opdrachtnemer) een Leveranciersovereenkomst af met de geselecteerde Toeleverancier of contracteert ZZP'ers middels de Modelovereenkomst tussenkomst van de Belastingdienst. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen na gunning van de aanbesteding af over de inhoud van de leveranciersovereenkomsten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste doorvertaling van de afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in de Leveranciersovereenkomst die Opdrachtnemer afsluit met Toeleveranciers. Opdrachtnemer neemt geen onnodige dan wel onredelijke eisen op in de door Opdrachtnemer op te stellen Leveranciersovereenkomst.
45.	Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig, volledig en correct beheren van haar Leveranciersovereenkomsten. Opdrachtnemer onderhandelt voor eigen rekening en risico met Toeleveranciers en/of ZZP over de voorwaarden en tarieven. Alleen Opdrachtnemer stuurt factureren naar Opdrachtgever (1 crediteur).
46.	In een nadere overeenkomst kan een afwijkende looptijd worden overeengekomen ten opzichte van de looptijd die is vermeld in de initiële Aanvraag, indien Partijen het hiermee eens zijn.
47.	Opdrachtnemer draagt zorg voor zo min mogelijk schakels (Toeleveranciers, juridische entiteiten) in de inhuurketen per nadere overeenkomst. Opdrachtnemer registreert alle schakels tijdig en volledig in systemen van Opdrachtnemer per Inzetcontract nadere overeenkomst. Opdrachtnemer registreert in elk geval de naam van alle Toeleveranciers conform het handelsregister. Deze inspanningsverplichting houdt in dat Opdrachtnemer, in haar werkprocessen stuurt op het minimaliseren van het aantal schakels door onder andere Aanvragen breed/goed in de markt zetten (inclusief ZZP) en in voldoende mate invulling te geven aan de proactieve werving van Toeleveranciers inclusief ZZP.
48.	De volgende inhuurketens zijn toegestaan: 1. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) ZZP'er; 2. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) "Eigen brokerorganisatie" d) ZZP'er; 3. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) Werkgever d) Medewerker; 4. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) "Eigen brokerorganisatie" d) Werkgever e) Medewerker; 5. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) Uitzendonderneming d) Uitzendkracht. 6. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) Payrollonderneming d) Payrollkracht.

	Contracteren
	Toelichting: "Eigen brokerorganisatie" is een Onderaannemer van Opdrachtnemer die kleine bureaus/ZZP'ers contracteert. Dit is optioneel, een keuze van/door Opdrachtnemers om het servicemodel op deze manier te organiseren. Opdrachtnemer kan ervoor kiezen om dit niet op deze manier te organiseren.
49.	Opdrachtnemer heeft een inspanningsplicht om actief de inzet van ZZP'ers via bureaus te beperken. Opdrachtnemer zal Aanvragen/ opdrachten op een dusdanige manier in de markt zetten dat ZZP'ers rechtstreeks en eenvoudig kunnen meedingen naar Inzetopdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal ZZP'ers voor doelgroepen met een schaars aanbod, proactief benaderen en interesseren voor Inzetopdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtgever maakt over de inzet van ZZP'ers duidelijke afspraken met Toeleveranciers door bijvoorbeeld een bepaling op te nemen dat na een x aantal gefactureerde uren, de ZZP'er een 'direct contract' kan worden aangeboden.
50.	Opdrachtnemer contracteert ZZP'ers rechtstreeks en zonder tussenkomst van (bemiddelings-)bureaus of met maximaal één (1) extra schakel. Het is enkel bij wijze van uitzondering- en na toestemming van Opdrachtgever toegestaan dat een ZZP'er wordt gecontracteerd met één (1) extra schakel in de keten.
51.	De overige niet genoemde inhuurketens in voorgaande eis, zijn <u>alleen</u> toegestaan na nadrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Eventuele schriftelijke toestemming wordt verleend per Inzetcontract.
52.	Opdrachtnemer legt geen concurrentiebeding, relatiebeding (zie ook boek 7 Artikel 653 (7:653 BW)) of enig ander soortgelijk beding op aan Extern personeel en laat eventueel reeds overeengekomen bedingen met Extern personeel vervallen. Opdrachtnemer garandeert dat Extern personeel ook ten opzichte van gecontracteerde Toeleveranciers niet gebonden zijn aan een dergelijk beding. Opdrachtnemer zal de verplichtingen voortvloeiend uit dit artikel, onverkort doorvoeren en overnemen in haar Leveranciersovereenkomsten.
53.	Opdrachtgever zich zal inspannen wijzigingen in de inzet zo vlug mogelijk te communiceren. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een nadere overeenkomst (opdracht) van Uitzendkrachten gedeeltelijk of in zijn geheel te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen: A Bij inzet van 0 tot 12 weken: 1 dag B Bij inzet van 12 tot 26 weken: 5 dagen C Bij inzet van 26 tot 52 weken: 10 dagen D Bij inzet van 52 weken en meer: 14 dagen E Bij overmacht: direct Onder overmacht wordt verstaan een gebeurtenis die niet is te wijten aan de schuld van de betreffende partij en evenmin voor zijn risico komt, waaronder begrepen doch niet beperkt tot natuurrampen, oproer, oorlogshandelingen, brand en ontploffing. Niet onder overmacht vallen stakingen bij Opdrachtnemer of Toeleveranciers, tekort aan personeel bij Opdrachtgever en onvermogen om financiële verplichtingen na te komen door Opdrachtgever.
54.	Bij ongewenst en/of onbehoorlijk gedrag als (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, drugsgebruik en pesten van/door Eigen personeel en Extern personeel, heeft Opdrachtgever het recht om de nadere overeenkomst per direct te beëindigen en Extern personeel/Eigen personeel de toegang tot de werklocatie te ontnemen.
55.	Opdrachtnemer controleert bij elke Kandidaat of deze in de periode van 6 maanden voor aanvang van de werkzaamheden (nadere overeenkomst) <u>in dienst</u> (dienstbetrekking) was bij Opdrachtgever. Indien dit het geval is, dient Opdrachtnemer een interne referentiecheck uit te voeren bij Opdrachtgever.
56.	Opdrachtnemer legt Toeleverancier de plicht op om referenties van Extern personeel in haar dossier te hebben.
57.	Een nadere overeenkomst kan door Opdrachtgever tussentijds met onmiddellijke ingang worden beëindigd indien naar het oordeel van Opdrachtgever de geleverde prestaties van een Extern personeel (nadat een periode tot herstel is gegeven), beneden verwachting blijven, dan wel om andere zwaarwegende redenen. Van een zwaarwegende reden is te dezen in ieder geval sprake wanneer Extern personeel grove schuld of nalatigheid kan worden verweten. Deze opzegging dient schriftelijk te worden bevestigd.

	Contracteren
	Indien een Externe gedurende de eerste acht arbeidsuren overduidelijk niet blijkt te voldoen aan de gestelde functierelevante eisen, wordt de nadere overeenkomst ter zake als zijnde niet gesloten beschouwd en heeft Opdrachtnemer geen recht op enige daarin overeengekomen vergoeding. Indien Opdrachtgever uiterlijk de 6e Werkdag aan Opdrachtnemer aangeeft dat een Externe niet voldoet aan de gestelde functierelevante eisen, wordt de nadere overeenkomst ter zake ontbonden, met behoud voor Opdrachtnemer van het recht op vergoeding aan van de tot dan gewerkte en geaccordeerde uren, maar zonder recht op enige vorm van schadeloosstelling. Ten aanzien van vervanging geldt het volgende: - Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer zorg voor adequate vervanging in geval van afwezigheid, of als Opdrachtgever meent dat dit in het belang voor een goede verrichting van de werkzaamheden (Diensten). - Opdrachtnemer kan Extern personeel niet zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtgever weigert haar toestemming niet op onredelijke gronden, maar kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden.
58.	Partijen kunnen gedurende de looptijd van de nadere overeenkomst én in overleg, één of meerdere verlengingen overeenkomen. Verlengingen dienen goedgekeurd te worden door Aanvrager en bevoegd budgethouders conform mandaatregeling van Opdrachtnemer en dienen te voldoen aan de wet- en regelgeving.
59.	Opdrachtnemer communiceert en controleert proactief (zo vroeg mogelijk), maar uiterlijk één maand met de inhurende managers of een nadere overeenkomst wordt verlengd.
60.	Partijen kunnen verzoeken indienen om een nadere overeenkomst te wijzigen. Indien Opdrachtgever de wijzigingen goedkeurt, zal Opdrachtnemer een nieuwe of gewijzigde nadere overeenkomst aan Opdrachtgever toezenden. Een gewijzigde nadere overeenkomst komt tot stand nadat Opdrachtgever en Opdrachtnemer de wijziging(en) hebben aanvaard in het VMS.
61.	Opdrachtnemer verstrekt aan elke Toeleverancier(s) (actuele) informatie van Opdrachtgever over huisregels, geheimhouding, gedragsregels, etc. De vaststelling van de te verstrekken informatie wordt gedaan in de implementatiefase tussen Partijen. Opdrachtnemer neemt deze informatieplicht voor Toeleveranciers op in haar Leveranciersovereenkomsten. Nieuwe versies (van gedeelten) van de informatie worden gedeeld door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer houdt de regie en het versiebeheer bij van de te verstrekken informatie.
62.	<u>Off-boarding</u> Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het off-boarden van Extern Personeel. En daarbij de inname van bruikleenmiddelen (toegangspas, IT-middelen: laptop en telefoon) en het stopzetten van autorisaties. Extern Personeel maakt zelf een afspraak voor de afgifte van de middelen op een daarvoor bestemde locatie van Opdrachtgever. Nadere procesafspraken worden gemaakt na gunning.

	Dienstverlening
63.	Het is aan Opdrachtnemer hoe, waar en of een Aanvraag wordt gepubliceerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke Toeleverancier of Zzp'ers hij mede toelaat tot de procedure. Op verzoek van Opdrachtgever of Toeleverancier of Zzp'ers dient Opdrachtnemer deze keuze te kunnen motiveren.
64.	Communicatie in de markt In principe communiceert Opdrachtnemer met Toeleveranciers over de (model)overeenkomst die Opdrachtnemer met Toeleveranciers heeft gesloten, met inbegrip van juridische, financiële en contractuele aangelegenheden. Het is echter toegestaan, noodzakelijk en wenselijk dat medewerkers van Opdrachtgever communiceren met Toeleveranciers en potentiële Toeleveranciers.
65.	Opdrachtnemer zorgt voor marktconforme inhuurtarieven door bij Aanvragen uit te gaan van de door Opdrachtgever meegegeven functieschaal en Richtlijntarieven.

	Dienstverlening
66.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Interim Professionals/ Zzp'er de integriteits- & geheimhoudingsverklaring volledig invult en ondertekent. De integriteits- & geheimhoudingsverklaring wordt in het dossier van de Interim Professionals/ Zzp'er opgenomen.
67.	Opdrachtnemer verplicht Interim Professionals en Zzp'ers op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen, gedurende de hele 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.
68.	Opdrachtgever wenst in voorkomende gevallen de Interim Professional over te nemen in eigen dienst. De aanvullende – financiële – bepalingen hiervoor zijn opgenomen in de Raamovereenkomst.
69.	Opdrachtnemer heeft zelf een klachten en/of beroepsprotocol voor alle in het proces betrokken partijen.
70.	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere overeenkomsten geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een Interim Professional of Toeleverancier/Zzp'er zal opleggen, wat de dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken.
71.	Opdrachtgever is desgewenst in staat voor de locatie(s) van Opdrachtgever Interim Professionals te werven op de voor die vestiging lokale arbeidsmarkt.
72.	Opdrachtnemer is verplicht om geconstateerde risico's en kwetsbaarheden ten aanzien van o.a. wet- en regelgeving – voorzien van een duidelijke onderbouwing - te melden bij Opdrachtgever.

	Uitzenddienstverlening
73.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Dienstverlening door de Uitzendonderneming. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor de eventuele schade en/of kosten als gevolg van een gebrekkige, onjuiste dan wel onvolledige Dienstverlening door de Uitzendonderneming.
74.	De Uitzendonderneming is geregistreerd als uitzendbureau in het handelsregister van de kamer van koophandel.
75.	De Uitzendonderneming is lid van de ABU of NBBU en hanteert de CAO voor Uitzendkrachten.
76.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en het tijdig en correct doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (zowel wijzigingen uit CAO voor Uitzendkrachten als uit de beloningsregeling van Opdrachtgever). Opdrachtgever wordt dienaangaande altijd vooraf geïnformeerd dan wel geconsulteerd.
77.	De Aanvragen en registratie van nadere overeenkomsten van Uitzendkrachten worden vastgelegd in het VMS door Opdrachtnemer, tenzij expliciet en schriftelijk anders overeengekomen met de door Opdrachtgever aangewezen bevoegde Contactpersoon.
78.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het registreren van de toepasselijke CAO, beloningsregeling, salarisschaal en niveau in de schaal (begin/midden/eind) in het Inzetcontract in VMS op basis van door Opdrachtgever verstrekte informatie.
79.	Opdrachtnemer werft voor Opdrachtgever Uitzendkrachten. Indien gewenst door Opdrachtgever richt Opdrachtnemer Poolmanagementdienstverlening in, voor de inzet van Uitzendkrachten bij een specifiek onderdeel van Opdrachtgever.
80.	Te volgen opleidingen van Uitzendkrachten zullen voldoen aan de eisen die gesteld worden in de CAO voor Uitzendkrachten, zodat deze (mede) gefinancierd kunnen worden uit de collectieve bestedingsverplichting voor

	Uitzenddienstverlening
	scholing conform de CAO voor Uitzendkrachten. Opdrachtnemer zal meewerken aan het (deels) financieren van algemene opleidingen uit de hiervoor beschikbare fondsen.
81.	Uitzendonderneming verplicht zich om ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de CAO voor Uitzendkrachten die Opdrachtnemer bij Opdrachtgever genereert, te besteden aan opleidingen voor Opdrachtgever.
82.	Opdrachtnemer draagt, ter beoordeling en op verzoek van Opdrachtgever, zorg voor adequate vervanging in geval van afwezigheid van de Extern personeel door ziekte, of indien Opdrachtgever meent dat dit in het belang is voor een goede verrichting van de werkzaamheden (Diensten). Hierbij geldt een vervangingstermijn van maximaal 5 Werkdagen tenzij anders overeengekomen met de inhurende manager. Opdrachtnemer is in gebreke indien deze termijn niet wordt gehaald.
83.	Opdrachtnemer en/of Toeleverancier maakt de planning, bewaakt en controleert dat Uitzendkrachten goed en tijdig worden beoordeeld door Opdrachtgever voor zover dat mogelijk is en redelijkerwijs van Opdrachtgever verwacht kan worden.

	Payrolldienstverlening
84.	Op verzoek van Opdrachtgever dienen Payrollkrachten te worden verloond.
85.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Dienstverlening door de Uitzendonderneming. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor de eventuele schade en/of kosten als gevolg van een gebrekkige, onjuiste dan wel onvolledige Dienstverlening door de Uitzendonderneming.
86.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste beloning van de Payrollkrachten conform geldende wet- en regelgeving.
87.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en het tijdig en correct doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen. Opdrachtgever wordt dienaangaande altijd vooraf geïnformeerd dan wel geconsulteerd.
88.	Opdrachtnemer maakt voor de Payrollkrachten gebruik van een adequate pensioenvoorziening die voldoet aan de eisen uit het Besluit allocatie arbeidskrachten door intermediairs of het ABP-pensioen.

	Doorleen en verrekenen
89.	Opdrachtnemer garandeert dat indien het gaat om Contract Services de door Opdrachtnemer ingezette personen - medewerkers die niet op de loonlijst staan bij Opdrachtnemer - het uurtarief zoals vermeld in de Nadere overeenkomst onder aftrek van de opslag voor Contract Service zoals vermeld in de Raamovereenkomst betaald krijgen (netto).
90.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Interim Professionals en Zzp'ers op de hoogte zijn van de verantwoordelijkheid dat de uren op tijd zijn geschreven, bevestigd en gefiatteerd.
91.	Goedgekeurde onkosten en zakelijke km vergoedingen worden apart door Opdrachtnemer gefactureerd voorzien van een door de Opdrachtgever getekende onkosten-specificatie. Betalingstermijn is dertig (30) dagen.
92.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Zzp'ers en Toeleveranciers.
93.	Opdrachtnemer verrekent de kosten/bedragen met Toeleveranciers direct na ontvangst van de bedragen van Opdrachtgever. De periode tussen ontvangst van de betaling van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en betaling van Opdrachtnemer aan Toeleveranciers bedraagt maximaal twee (5) werkdagen na betreffende betalingsrun. Bij tekortkoming op dit punt heeft Opdrachtgever het recht om met onmiddellijke ingang, zonder

	Doorleen en verrekenen
	nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en betalingen richting Opdrachtnemer volledig op te schorten.

	Nadere overeenkomst
94.	De Opdrachtnemer garandeert dat aanvragen doelmatig en in voldoende mate openbaar worden gepubliceerd, zodat geïnteresseerde marktpartijen de aanvragen kunnen raadplegen en kunnen meedingen naar een opdracht.
95.	Opdrachtnemer stimuleert ruime mededinging en geeft iedereen, inclusief door de aanvrager van de opdrachtgever aangedragen detachings- en bemiddelingsbureaus, de gelegenheid kandidaten aan te dragen.
96.	Het profiel van iedere specifieke nadere opdracht zal door Opdrachtnemer op een publiek toegankelijke wijze kenbaar worden gemaakt. Nadere opdrachten worden gegund op basis van kwaliteitsaspecten.
97.	De kandidaten (aanbiedingen) worden beoordeeld op basis van de in de Aanvraag voor de Nadere overeenkomst genoemde gunningscriteria.
98.	De Opdrachtnemer voert de preselectie van kandidaten uit (een eerste cv-selectie) op basis van deugdelijke criteria, welke vooraf bekend worden gemaakt. De Opdrachtnemer stuurt het aantal cv's (aanbiedingen) door naar Opdrachtgever. Als de aanvrager van Opdrachtgever dit verzoekt, stuurt Opdrachtnemer alle kandidaten (aanbiedingen) door naar de aanvrager.
99.	De Opdrachtnemer is in staat om minimaal 95% van de ontvangen aanvragen in te vullen. Hiertoe behoren ook de startende kandidaten vanuit onderaannemers, de door aanvragers van de opdrachtgever aangedragen kandidaten en de uit de overgenomen kandidaten van bestaande bureaus. Opdrachtnemer stimuleert toetreding van nieuwe toeleveranciers en zzp'ers bijvoorbeeld vanuit het netwerk van inhurende managers en door actief nieuwe toeleveranciers en zzp'ers te werven voor toekomstige aanvragen. De Opdrachtnemer deelt actief aanvragen die aansluiten bij de expertise/het vakgebied van toeleveranciers en zzp'ers.
100.	Het is mogelijk dat een Opdrachtgever zelf een (netwerk)kandidaat aandraagt voor de inhuuropdracht. In deze situatie gaat de aangedragen kandidaat mee in de selectieprocedure. Opdrachtgever kan hiermee haar eigen netwerk blijven betrekken bij de selectie van kandidaten.
101.	Indien de inzet van een Interim Professional of Zzp'er langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode zal Opdrachtgever dit uiterlijk 1 maand voor het einde van de Nadere overeenkomst bij Opdrachtnemer aangeven of zoveel eerder als dit mogelijk is.
102.	Opdrachtgever kan Nadere overeenkomsten met een looptijd van korter dan drie maanden altijd tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen zonder schadeplichtig te worden jegens Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan Nadere overeenkomsten met een looptijd van drie maanden en langer met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden. Voor een Uitzendovereenkomst gelden afwijkende opzegtermijnen.

	Dossier
103.	Dossiervorming van documenten en gegevens van Nadere overeenkomsten, Interim Professionals en Toeleveranciers vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij Opdrachtgever in haar bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd op eerste verzoek of is online inzichtelijk.
104.	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en Interim Professionals die bij Opdrachtgever werkzaam zijn in adequaat geordende dossiers, opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijk bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens worden, conform vigerende privacywetgeving, opgeslagen en bewaard.

	Dossier
105.	Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode <i>én indien van toepassing maximaal 7 jaar daarna</i> , conform de wettelijk bewaarvoorschriften en termijnen. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door 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.
106.	Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden: 1) een door de Interim Professional getekende overeenkomst met de Opdrachtnemer en/of Toeleverancier, 2) een door de Interim Professional getekende geheimhoudingsverklaring, 3) kopieën van relevante diploma's en certificaten 4) Modelovereenkomst, indien van toepassing 5) Indien van toepassing: Kopie ID
107.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever is Opdrachtnemer verplicht, de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Geheimhoudingsverklaring door de in te zetten Interim Professional te laten ondertekenen.
108.	Naast de beschreven documenten, registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens per Nadere overeenkomst en/of wijziging van een Nadere overeenkomst: - Volledige naam van Interim Professional conform paspoort/ID, - Voorletters, adres, woonplaats en telefoon gegevens; - Geboortedatum en geboorteplaats; - Het BSN; - Nationaliteit; - Naam (juridisch) werkgever; - Modelovereenkomst en opdrachtomschrijving indien van toepassing; - Datum aanvang Opdracht bij Opdrachtgever; - Einddatum van de Opdracht, start en einddata van alle verlengingen, reden van inhuur, functienaam en bijbehorende salarisschaal v/d functie conform functiehuis van Opdrachtnemer, tarief per uur exclusief BTW; toeslag (opslag) per uur exclusief BTW, kostenplaats Opdrachtgever; afdelingsnaam Opdrachtgever; projectnummer - Contactpersoon Opdrachtgever; fiatteur van bestede/gewerkte uren; - Aantal werkdagen en werkbare uren per week; Statussen van alle afgesproken controles.
109.	Indien de Opdrachtnemer een Zzp'er inzet voor de uitvoering van de werkzaamheden dan zal de Opdrachtnemer minimaal de ondernemerstoets zoals gesteld in de nader tussen partijen te bepalen Modelovereenkomst uitvoeren, registreren, bewaren en archiveren. Tevens zal Opdrachtnemer zorgdragen dat 100% van de kandidaten (ZZP) voor aanvang van de opdracht een DBA-scan en -screening heeft ondergaan en waarvan het dossier volledig is.
110.	Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere overeenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het dossier van de Interim Professional.
111.	Opdrachtnemer zal alle gegevens en documenten van Interim Professionals en Toeleveranciers controleren op juistheid voordat de medewerkers worden aangeboden aan Opdrachtgever.
112.	Voor aanvang van de Opdracht (inhuurperiode), dient Opdrachtnemer het dossier van de Interim Professionals en leverancier(s) volledig op orde te hebben en alle controles te hebben uitgevoerd. Indien het gaat om een spoedaanvraag dient dit uiterlijk binnen 8 werkuren na aanvang van de werkzaamheden in orde te zijn.
113.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Interim Professional tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft.
114.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen.
115.	Opdrachtnemer dient ervoor zorgen dat de Interim Professional/Zzp'er in het bezit is van een geldig paspoort/ID kaart, een VOG en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning, alvorens de betreffende

	Dossier
	Interim Professional/Zzp'er zijn/haar werkzaamheden kan starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen dienen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt.
116.	Opdrachtnemer draagt zorg dat minimaal 98% van de contracten binnen 3 werkdagen (na goedkeuring door Opdrachtgever) in alle opzichten correct zijn ingevoerd.

	Facturatie
117.	Opdrachtnemer voorziet in een VMS waarmee e-facturatie mogelijk is. Het proces ziet er als volgt uit: Nieuwe tijdelijke werknemers worden bij start gekoppeld aan de juiste organisatie, en het juiste team met bijbehorende projectcode. Er wordt voorzien in een account voor de medewerker waarmee hij zijn gewerkte uren kan indienen. De leidinggevende van LCCB of GGD GHOR accordeert de gewerkte uren, waarna het VMS automatisch de geaccordeerde weekstaat omzet in een e-factuur. van opdrachtnemer een
118.	De factuur bevat het verplichtingnummer/contractcode, de projectcode, de naam van de projectleider, de naam van de ingezette professional, het aantal gewerkte/gedeclareerde uren, tarief en eventuele externe kosten (alleen indien overeengekomen in het contract). De definitieve opmaak van de factuur zal tijdens de implementatie met de afdeling financiën worden afgestemd.

	Accountmanagement
119.	Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vaste contactpersoon (accountmanager) met plaatsvervanger aan die contacten onderhoudt met Opdrachtgever en haar medewerkers. De accountmanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang, borging en overdracht van de lopende processen.
120.	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit en beschikbaarheid van minimaal één (1) vast aanspreekpunt. Indien hij/zij ziek is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).
121.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst is Opdrachtnemer bereid om periodiek evaluatiegesprekken te laten plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Afspraken over de frequentie worden vastgelegd in de werkafspraken.

	Rapportages
122.	Opdrachtnemer levert een VMS waarmee op elk gewenst moment ten minste onderstaande managementrapportages gegenereerd kunnen worden door de contactpersoon van Opdrachtgever. Rapportages dienen te worden uitgesplitst per onderdeel van de organisatie.
123.	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende <i>contractgegevens</i> : Ingezette Interim Professionals: - Originele/eerste startdatum Nadere overeenkomst - Einddatum Nadere overeenkomst - Begindatum en einddatum (data) van alle verlengingen - De functie - Salarisschaal v/d functie - Gevraagde niveau in de schaal (begin – midden – eind) - Het aantal gewerkte uren - Het uurtarief dat aan de Interim Professional/ leverancier wordt betaald - Het factuur uurtarief - De opslag - Het inhurende organisatorische onderdeel inclusief projectnummer - Leidinggevende (wie accordeert de uren in het VMS) - Reden van inhuur

	Rapportages
124.	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende <i>matching</i> cijfers: - Aantal ontvangen Aanvragen, - Aantal aangeboden cv's, - geslaagde matches, zijnde een invulling van de Aanvraag, - Niet geslaagde matches, zijnde een niet ingevulde Aanvraag, - Niet geslaagde zoekopdrachten, zijnde niet kunnen leveren van potentiële kandidaten, - Geannuleerde zoekopdrachten, - Scores t.a.v. beoordeling van de kwaliteit van de Interim Professionals.
125.	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende <i>financiële</i> gegevens: - Datum ontvangst betalingen van Opdrachtgever; - Datum betaling aan de individuele (per contract) Zzp'er/Toeleverancier. Duidelijk moet zijn wat de doorlooptijd is van ontvangst van een betaling tot en met de doorbetaling aan Toeleveranciers per maand.
126.	Indien noodzakelijk worden gegevens (managementrapportages) door Opdrachtnemer, met het oog op de Algemene Verordening Gegevensbescherming, geanonimiseerd.

	Prijs
127.	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Raamovereenkomst (waaronder programma van eisen) dienen verdisconteerd te zijn in de prijs. Het is niet toegestaan om Toeleveranciers aanvullend bedragen voor de gestelde eisen en bepalingen in rekening te brengen.
128.	Kosten die niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de bepalingen in de Raamovereenkomst (inclusief Programma van Eisen), zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
129.	Het overeengekomen tarief omvat verder alle kosten in verband met de nakoming van de Raamovereenkomst en/of de Nadere overeenkomst, waaronder begrepen doch niet beperkt tot reiskosten (woon-werk) binnen Nederland, opleidingskosten, alsmede overige (on)kostenvergoedingen. Eventuele zakelijke kilometers gereden in opdracht en met goedkeuring van Opdrachtgever, worden overeenkomstig de regeling bij Opdrachtgever vergoed.
130.	Alle genoemde geldbedragen zijn vast, in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW).
131.	De Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een vergoeding voor het verrichten van de Diensten op grond van een Nadere overeenkomst over de looptijd van de Nadere overeenkomst op basis van een met Opdrachtgever overeengekomen uurtarief. Dit tarief is exclusief BTW en op basis van een achturige werkdag. Het tarief wordt opgenomen in de Nadere overeenkomst.
132.	Overuren worden niet vergoed tenzij nadrukkelijk van tevoren met Opdrachtgever overeengekomen. Opdrachtgever betaalt alleen daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever geaccordeerde uren. Toeslagen op het standaard uurtarief zijn niet van toepassing. Tenzij het specifieke functies betreft en dit door Opdrachtgever bij het uitzetten van de Aanvraag is aangegeven.
133.	Tijdens de looptijd van een Nadere overeenkomst inclusief verlengingen, mag Opdrachtnemer het uurtarief voor de ingezette persoon niet verhogen, anders dan met toestemming van Opdrachtgever.
134.	Voor Interim Professionals die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden overgenomen van een huidige Leverancier, geldt de Opslag voor Contract Services.

	Prijs
135.	Voor de dienstverlening Contract Service zal Opdrachtnemer een vaste opslag toepassen op het uurtarief van alle Interim Professionals of Zzp'ers die door Opdrachtnemer administratief worden afgehandeld.
136.	De opslag voor Contract Service is een absoluut en vast bedrag in Euro's per gewerkt uur.
137.	Het door de Toeleveranciers aangeboden uurtarief bij Contract Service geldt als het tarief waarover (bovenop) de Opslag wordt berekend.
138.	Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding (Opslag of bedrag) voor het zoeken, pre-selecteren en aanbieden van kandidaten indien de door haar aangeboden kandida(a)ten niet wordt/worden geselecteerd door Opdrachtgever (geen Nadere overeenkomst tot stand komt).
139.	Opdrachtgever heeft ten behoeve van haar externe inhuur en de Nadere overeenkomsten een tarievenrange vastgesteld als richtlijntarief. Het uurtarief (exclusief Opslag) mag niet hoger zijn dan het hoogste Richtlijntarief van de desbetreffende salarisschaal behorende bij de functie. Alle kosten dienen te zijn opgenomen in het Inhuurtarief per uur. Eventuele afwijkingen op deze bepalingen zijn niet mogelijk tenzij dit expliciet, schriftelijk en vooraf overeen is gekomen met Opdrachtgever.
140.	Richtlijntarieven per doelgroep in de TarievenTool worden door Opdrachtgever bepaald en beheerd. Richtlijntarieven kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, eenzijdig door Opdrachtgever worden verhoogd en/of verlaagd. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan. Gevraagd en ongevraagd adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever omtrent marktconforme Richtlijntarieven (inhuurtarieven). Indien blijkt dat het aangegeven Richtlijntarief voor een specifieke vraag (Doelgroep/functie) niet marktconform is, kan Opdrachtnemer onderbouwd een ander Richtlijntarief voorstellen, deze met Opdrachtgever bespreken en, indien akkoord voor Opdrachtgever, zal Opdrachtgever de wijziging doorvoeren in TarievenTool.
141.	Het Inhuurtarief van de door Opdrachtgever aangedragen (voorkeurs-) Kandidaten dienen te voldoen aan de Richtlijntarieven zoals bepaald door Opdrachtgever. Indien het Inhuurtarief niet voldoet aan het Richtlijntarief, onderhandelt Opdrachtnemer met Derden/Toeleveranciers (voorkeurs kandidaat) over het Inhuurtarief. Indien Opdrachtnemer of de bevoegde manager/medewerker na de tariefonderhandeling van deze afspraak/Richtlijntarief wenst af te wijken, dient dit expliciet en schriftelijk te worden gemeld en overeengekomen bij/met contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever expliciet dat het een door Opdrachtgever geworven Kandidaat betreft. De Kandidaat mag pas daadwerkelijk worden ingezet na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

	Implementatie
142.	Opdrachtnemer vervult de leidende rol in de Implementatie.
143.	Om de Implementatie in goede banen te laden stelt Opdrachtnemer na het sluiten van de Raamovereenkomst een Implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. Voor deze Dienstverlening brengt Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening. De Implementatiemanager heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten. Indien door Opdrachtgever gewenst kan deze implementatiemanager vervangen worden door een minimaal gelijkwaardige implementatiemanager. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate overdracht naar de nieuwe implementatiemanager
144.	Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de werkzaamheden die in de implementatiefase van de Overeenkomst door Opdrachtnemer moeten worden gedaan om namens opdrachtnemer de implementatie efficiënt en conform planning uit te voeren.
145.	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet separaat worden doorberekend aan Opdrachtgever.
146.	Opdrachtgever zal, na de berichtgeving van het besluit t.a.v. de gunning van de MSP-Raamovereenkomst, overgaan tot de implementatie van de overeenkomst. Opdrachtgever wenst na gunning zo spoedig mogelijk

	Implementatie
	(volledig) te werken volgens de nieuwe Raamovereenkomst. Opdrachtnemer organiseert de implementatie projectmatig en in samenwerking met Opdrachtgever en volgens het implementatieplan dat is ingediend als Gunningscriterium G2. Kosten hiervan zijn inbegrepen in de Opslag.
147.	Opdrachtnemer neemt actief deel aan het Startup overleg ROK. Bij het Startup overleg maken beide partijen hun verwachtingen, visie en aanpak aan elkaar kenbaar en streven naar een gezamenlijke benadering binnen het kader van de in de Raamovereenkomst en Programma van Eisen vastgelegde verantwoordelijkheden van partijen. Het Startup overleg dient bij te dragen aan het opbouwen van wederzijds vertrouwen en samenwerking. Opdrachtnemer organiseert de implementatie projectmatig en in samenwerking met Opdrachtgever en volgens het implementatieplan dat is ingediend als Gunningscriterium G2. De verslaglegging wordt verzorgd door Opdrachtnemer.
148.	Opdrachtnemer draagt proactief bij aan een open samenwerking met Opdrachtgever. Om de kwaliteitsverbetering van de Dienstverlening te kunnen bewerkstelligen, is het van belang dat de wijze van samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer op zodanige wijze vormgegeven wordt, dat er aandacht is voor de "harde" kant van de samenwerking en (denk hierbij aan planning en financiën), maar ook voor de "zachte kant" van de samenwerking (denk hierbij aan verwachtingsmanagement, wijze van samenwerking en wederzijds vertrouwen). Opdrachtnemer wordt daarom uitdrukkelijk uitgenodigd om (gevraagd en ongevraagd) ervaringen, knelpunten, verbeterpunten e.d. in te brengen bij Opdrachtgever.
149.	Vanaf de startdatum van de implementatiefase vindt in beginsel structureel een implementatie evaluatie plaats tussen de implementatiemanager en Opdrachtgever. Dit overleg ziet toe op de voortgang van een tijdige en correcte aansluiting van de nieuwe opdrachtnemer en implementatie van de nieuwe overeengekomen afspraken en voorwaarden. Tijdens de implementatiefase zal de frequentie en looptijd van dit overleg nader worden bepaald.

	Wijziging en Exit
150.	Opdrachtnemer garandeert dat de gegunde opdracht tijdig, zonder extra kosten voor Opdrachtgever, zal zijn aangepast aan veranderingen in toepasselijke regelgeving van de overheid. Indien deze aanpassing tot onevenredig grote kosten voor Opdrachtnemer leidt, zullen Partijen in onderling overleg tot een regeling trachten te komen.

	Wijziging en Exit
151.	Na beëindiging van de onderhavige Raamovereenkomst (de 'Exit') dient Opdrachtnemer al datgene te doen dat noodzakelijk is, tot haar verantwoordelijkheid behoort en mogelijk is om zorg te dragen dat een nieuwe dienstverlener dan wel Opdrachtgever zelf of andere betrokken derden, aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever (onderdelen van), de opdracht kan uitvoeren en/of soortgelijke diensten kan leveren. In aanvulling op het bovenstaande gelden in geval van een Exit de onderstaande specifieke voorschriften: - Opdrachtgever verleent medewerking aan de overgang van rechtsverhouding met Extern Personeel naar een opvolgende Partij, tenzij de desbetreffende Professional daarmee niet instemt. - Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages, operationele en managementinformatie, die Opdrachtgever in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding voor een nieuwe Raamovereenkomst wenselijk acht. - Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. - Indien gewenst levert Opdrachtnemer de inhoud van dossiers in een origineel en duurzaam bruikbaar bestandsformaat. - De Opdrachtnemer levert, na aan bovenstaande voorschriften te hebben voldaan, een bewijs aan van vernietiging van de data op zijn servers. - Opdrachtnemer kan voor deze transitie geen extra kosten in rekening brengen. Kosten hiervan zijn inbegrepen in de prijs (Opslag). - Geheimhouding blijft van kracht ná het overdragen of beëindigen van de dienst.
152	Ten behoeve van het Exit scenario dient Opdrachtnemer binnen twee maanden na definitieve gunning een Exit-plan op te leveren. In geval van een Exit zal Opdrachtnemer Exit werkzaamheden uitvoeren conform het Exit-plan. De scope van het Exit-plan zal alle activiteiten beslaan die gerelateerd zijn aan de onderwerpen die hierna zijn genoemd onder eis 153 (Inhoud Exit-plan). Opdrachtgever stelt het belang van de beschikbaarheid van de Dienst centraal en verwacht van Opdrachtnemer maximale inzet en flexibiliteit om de activiteiten uit Exit-plan goed te laten verlopen.
153.	Inhoud Exit-plan Het Exit-plan zal een uitwerking bevatten van de onderwerpen zoals genoemd in de hiernavolgende inhoudsopgave. Inhoudsopgave: <i>1. Algemeen</i> 1.1 Achtergrondinformatie en projectomschrijving Een omschrijving van de projectorganisatie van nieuwe leverancier met het oog op de Exit, inclusief taakomschrijving. Waaronder een Projectmanager, projectteam, supervising team. 1.2 Beschrijving over communicatie 1.3 Beschrijving projectcontrols en risicobeheersing <i>2. Planning</i> 2.1 De nieuwe opdrachtnemer neemt planning op inclusief bijbehorende Fatale termijnen op basis waarvan het Exit-plan zal worden uitgevoerd. <i>3. Exit werkzaamheden</i> De activiteiten die in het kader van de Exit moeten worden uitgevoerd door Opdrachtnemer, Opdrachtgever en overige bij de Exit betrokken partijen, waaronder maar niet beperkt tot de nieuwe Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal daarbij onder meer ingaan op de volgende kernactiviteiten: a) Kennisoverdracht b) Ondersteuning bij (data) migratie; en c) Continueren van de dienstverlening c.q. de Opdracht 3.1 Nieuwe opdrachtnemer levert een lijst met de eindproducten (deliverables) van het Exit-plan. Opdrachtgever zal de acceptatiecriteria opleveren. <i>4. Door Opdrachtnemer op te leveren informatie</i> 4.1 De nieuwe opdrachtnemer geeft aan hoe en in welke formaat hij de data wil ontvangen van Opdrachtnemer

	Wijziging en Exit
	4.2 De wijze waarop documentatie, informatie en knowhow zal worden overgedragen en gedeeld met Opdrachtgever en overige bij de Exit betrokken partijen, zodat deze inzicht krijgen in de wijze waarop Opdrachtnemer zijn diensten heeft verleend in relatie tot de Opdracht. <i>5. Geschillenregeling</i> 5.1 Beschrijving van een heldere en effectieve geschillenregeling in verband met de uitvoering van het Exit-plan.

	Contractmanagement & Uitvoering
154.	Opdrachtgever wil met Opdrachtnemer de Governance op de Raamovereenkomst organiseren. Hierdoor is tijdens de werking van de Raamovereenkomst duidelijk wie de bevoegde personen zijn, welke overleggen er plaats moeten vinden, welke rapportages er opgeleverd moeten worden en welk proces gevolgd moet worden bij het optreden van verschil van mening (escalatie).
155.	Opdrachtnemer wijst contractgemachtigde(n) aan. 1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen de rollen vast en wijzen elk bevoegde personen aan die binnen de reikwijdte van de betreffende overeenkomst bevoegd zijn om de benodigde beslissingen te nemen. 2. De contractgemachtigde(n) van Opdrachtnemer heeft (hebben) in het overleg voldoende mandaat voor de te voeren besprekingen en te nemen besluiten binnen de kaders van de Raamovereenkomst. Dit om snelle besluitvorming te faciliteren binnen de gestelde kaders van de Raamovereenkomst. 3. Bij aanvang van de Raamovereenkomst (ROK) maken Opdrachtnemer en Opdrachtgever schriftelijk aan elkaar kenbaar wie de Contractgemachtigden zijn op ROK niveau voor operationeel, tactisch en strategisch niveau inclusief diens vervanger. 4. Wijzigingen in de afvaardiging c.q. in de organisatie van Opdrachtnemer worden tijdig en volledig schriftelijk kenbaar gemaakt aan Opdrachtgever en mondeling in het daartoe bestemde overleg.
156.	Overleggen ten behoeve van de uitvoering en beheersing van de Raamovereenkomst (ROK) kunnen plaats vinden op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
157.	Op verzoek van Opdrachtgever en met een nader door Opdrachtgever en Opdrachtnemer te bepalen, frequentie, vindt een operationeel, tactisch en strategische evaluatie plaats. Tijdens de evaluaties komen de besprekpunten aan de orde die op dat moment actueel zijn. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt in beginsel éénmaal per kwartaal een tactisch evaluatieoverleg plaats. Tijdens de tactische evaluatie komen minimaal de in de Bijlage B-4 Kritische Prestatie Indicatoren t.b.v. van Concept SLA aan de orde.
158.	Tijdens deze overleggen wordt o.a. gesproken over verwachttingsmanagement, wijze van gezamenlijke samenwerking en wederzijds vertrouwen. Tevens wordt aandacht besteed aan de opgeleverde rapportages.
159.	Verslaglegging (Notulen/actielijst/besluitenlijst) van de overleggen gebeurt door Opdrachtnemer en stuurt de verslaglegging binnen maximaal 5 werkdagen aan Opdrachtgever.
160	Indien niet wordt voldaan aan 1 of meerdere in de SLA genoemde KPI's levert Opdrachtnemer binnen 2 weken na constatering een door de Opdrachtgever goedgekeurd verbeterplan aan waarin concrete maatregelen en een verbetertermijn van 2 maanden zijn opgenomen. De overeenkomst kan door de Opdrachtgever met onmiddellijke ingang zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder tot enige vorm van compensatie en/of schadevergoeding gehouden te zijn, alsmede met behoud van schadevergoedingsverplichtingen aan de zijde van de Opdrachtgever, geheel of gedeeltelijk worden beëindigd, alsmede de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen kunnen per direct worden opgeschort, indien: a. Opdrachtnemer twee maanden na opdracht tot verbetering van de dienstverlening op basis van een verbeterplan niet heeft voldaan aan de gemaakte afspraken in dat verbeterplan; b. Opdrachtnemer binnen drie weken het verbeterplan niet wijzigt in lijn met het verzoek tot wijziging van

	Opdrachtgever; c. Opdrachtnemer de doelen en resultaten zoals opgenomen in het verbeterplan niet realiseert. Het bovenstaande geldt behoudens voor zover beëindiging – gelet op de omstandigheden van het geval, waaronder de ernst van het verzuim – in strijd zou zijn met de redelijkheid en billijkheid.
161	Het verbeterplan dient helderheid te geven in: a. Welk probleem opgelost moet worden b. Welke oplossing (en) Opdrachtnemer wil gaan realiseren c. Welke aanpak Opdrachtnemer hanteert om de oplossing te gaan implementeren d. Wanneer de oplossing geïmplementeerd is. e. Welke inzet vanuit Opdrachtgever benodigd is f. Welke consequentie(s) de oplossing heeft in tijd, geld en kwaliteit.

	Aanvullende bepalingen inzake Audit
162.	Opdrachtgever heeft het recht om naar eigen beslissingsbevoegdheid te besluiten om door een externe onafhankelijke auditor audits uit te laten voeren gerelateerd aan de (uitvoering van de) Overeenkomst. Audits kunnen worden uitgevoerd op de betrouwbaarheid (beschikbaarheid, integriteit [juistheid/ volledigheid/ tijdigheid c.q. actualiteit], security (waaronder Cyber Security en informatiebeveiliging) en vertrouwelijkheid) en de beheersbaarheid (inclusief controleerbaarheid en toekomstvastheid) van de Diensten. Daarnaast specifieke onderzoeken naar gefactureerde bedragen, potentiële fraude en IT-audits op voor de overeenkomst kritieke systemen.
163.	De auditors beoordelen tevens in hoeverre de Diensten overeenkomstig geldende wet- en regelgeving en interne bepalingen van Opdrachtgever worden geleverd. Opdrachtgever stelt het definitieve auditrapport ter beschikking aan de Opdrachtnemer.
164.	Opdrachtnemer heeft de plicht volledige medewerking te geven en de auditor toegang te verlenen tot alle locaties van de Opdrachtnemer of door haar gecontracteerde onderaannemers waar werkzaamheden betreffende de dienstverlening plaatsvinden, om gesprekken te voeren met alle bij de dienstverlening betrokken medewerkers en hem toegang te verlenen tot alle faciliteiten en documenten de Diensten betreffende.
165.	Opdrachtnemer maakt alleen gebruik van haar rechten tot controle indien zij gerede twijfel heeft over de uitvoering van de overeenkomst door Opdrachtgever dan wel gerede twijfel heeft over kritieke onderdelen in de interne beheersing die nodig zijn voor uitvoering van de Diensten.
166.	Opdrachtgever zal Opdrachtnemer minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan voornoemde audit op de hoogte stellen van een door Opdrachtgever voorgenomen audit. Opdrachtgever zal indien dit mogelijk is in hoofdlijnen aangeven waarop de uit te voeren audit gericht zal zijn, alsmede duur, tijdstippen en wie de audit uit zal voeren.
167.	Naar aanleiding van de geconstateerde knelpunten in het audit rapport kan Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een correctief actieplan oplevert, inclusief een tijdplan voor realisatie van voorgestelde verbeterpunten. Uitvoering van het actieplan kan pas plaatsvinden na goedkeuring door Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft geen recht op vergoeding van kosten voor het opstellen van het actieplan, noch voor de uitvoering daarvan.
168.	Opdrachtgever zal alle met deze audit samenhangende kosten dragen, tenzij uit die werkzaamheden blijkt dat Leverancier zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet is nagekomen of niet nakomt of misstanden of fraude in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst zijn geconstateerd.
169.	De audit ontslaat Opdrachtnemer niet van de plicht conform de in de Overeenkomst gestelde eisen de Diensten te leveren.

