

Bijlage A2 Programma van Eisen perceel 2

Algemene eisen

1.	Het verantwoordelijk management en het met de uitvoering van de Opdracht belaste personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
2.	Opdrachtnemer is bereid om gedurende de looptijd van het contract aan te tonen blijvend financieel gezond te zijn en overlegt, indien door de Opdrachtgever gewenst, jaarlijks binnen 6 maanden na einde boekjaar het jaarverslag.
3.	Op het moment van aanvang van de Raamovereenkomst beschikt Opdrachtnemer over SNA keurmerk of aantoonbaar werkend vergelijkbaar keurmerk/certificaat, zoals NEN 4400-1 en behoudt dit keurmerk/certificaat gedurende de Raamovereenkomst.
4.	De Regionale bestektekst Social Return on Investment (bijlage G) is van toepassing. Dit betekent dat tenminste 5% over de totale opdrachtwaarde van de Opslag (fee) van de Opdrachtnemer exclusief btw ingezet dient te worden ten behoeve van Social Return. De Winnende inschrijver(s) is/zijn verplicht om de invulling van de Social Return verplichting af te stemmen met de contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze verplichting dient binnen de looptijd van de Overeenkomst te worden nagekomen.
5.	De Opdrachtnemer verplicht of vraagt potentiële derden, kandidaten en externe medewerkers op geen enkele wijze betaalde diensten of producten af te nemen van Opdrachtnemer als voorwaarde om te worden voorgesteld aan Opdrachtgever en/of in aanmerking komen voor Opdrachten.
6.	De Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer na einddatum van deze Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe Opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer kan de Opdrachtgever daartoe van de zittende Opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. De Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Raamovereenkomst, schriftelijk aan de Opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.

Eisen ten aanzien van de Dienstverlening

7.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht een volledig inhuurproces voor de Opdrachtgever uit te voeren. Daarbij worden tenminste de volgende deelprocessen onderkend die tevens in de hierop volgende Eisen nader worden uitgewerkt: • Faciliteren bij werving en selectie van kandidaten (onder andere het adviseren en opstellen van een functieprofiel en het zoeken in de markt van geschikte kandidaten); • Contracteren van zzp-er, intermediairs en toeleveranciers van geschikte kandidaten; • Urenregistratie en prestatie verklaren van deze uren voor alle inhuur in hetzelfde digitale portaal; • Afhandeling van het administratieve proces, urenverantwoording, facturatie en betaling; • Het sluiten van een Nadere overeenkomst met de Inhuurmedewerker; • Evaluatie van de opdracht;
----	--

	• Managementrapportage; • Accountmanagement.
8.	De aanvragen en verlengingen voor Inhuurmedewerkers worden via de workflow van de applicatie Planon uitgezet bij de Opdrachtnemer.
9.	Opdrachtnemer hanteert een vast template voor het aanbieden van Kandidaten. De inhoud van dit template wordt bij de implementatie van de Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer opgesteld en na akkoord van de Opdrachtgever toegepast bij het voorstellen van Kandidaten. Het standaard voorstelformulier wordt samen met de CV's en motivatie aangeboden in PDF-format bij Opdrachtgever. Het template bevat in ieder geval de volgende gegevens: naam Kandidaat, fase waarin Kandidaat zich bevindt, functie zoals bekend bij Opdrachtgever, start- en einddatum, salaris per uur en tarief per uur.
10.	Opdrachtnemer beschikt over een digitaal portaal voor de urenregistratie van Inhuurmedewerkers.
11.	De urenregistratie van de Inhuurmedewerker dient digitaal, na e-mailnotificatie, goedgekeurd te kunnen worden door de verantwoordelijke binnen de Opdrachtgever.
12.	De Opdrachtnemer biedt een integrale oplossing voor alle aanvragen voor externe inhuur.
13.	Opdrachtnemer draagt zorg voor integriteit, gelijkheid, non-discriminatie en transparantie bij het uitzetten van de aanvragen.
14.	Opdrachtnemer is iedere werkdag tussen 08.30 uur – en 17.00 uur bereikbaar per email en telefoon.
15.	Vragen, opmerkingen en/of klachten worden op een adequate manier en tijdig beantwoord (binnen 2 werkdagen) en afgehandeld door Opdrachtnemer.
16.	Opdrachtnemer heeft één aanspreekpunt voor de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vast contactpersoon (accountmanager) met plaatsvervanger aan die contacten onderhoudt met de Opdrachtgever. De accountmanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. Indien hij/zij ziek is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).
17.	Opdrachtnemer kent of zal zich inspannen om de cultuur, processen en procedures van de Opdrachtgever te leren kennen. De inhuurdesk bouwt een relatie op met de stakeholders en is een volwaardig sparringpartner, adviseur en expert op het gebied van de inhuurmarkt en op het gebied van rechtmatigheid hieromtrent.
18.	Opdrachtnemer ondersteunt, faciliteert en adviseert proactief over ontwikkelingen in de markt zoals: wijzigingen in wetgeving, trends, nieuwe inhuurmogelijkheden, het continu verbeteren van de (inhuur)processen en het verbeteren van de toegang tot de markt. Daarnaast adviseert Opdrachtnemer over tarieven, afkoopsommen en mogelijkheden om op termijn de externe inhuur vast in dienst te nemen.
19.	Opdrachtnemer zorgt voor een eerste reactie op een Aanvraag binnen 4 uur na de Aanvraag. De eerste reactie bestaat uit het doorspreken van de Aanvraag en de geschatte en gewenste responsetijden (met inachtneming van de gestelde KPI's in eis 37).
20.	Aanvrager beslist of en welke kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek. Aanvrager geeft dit door aan Opdrachtnemer. Bij de gesprekken mogen geen vertegenwoordigers (accountmanagers) van Opdrachtnemer of haar Toeleveranciers aanwezig zijn. Indien de kandidaten naar het oordeel van Aanvrager niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag opnieuw uit.
21.	Opdrachtnemer plant het selectiegesprek voor de geselecteerde kandidaten in, op basis van de beschikbaarheid van de Aanvrager.

22.	Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde/aangeboden kandidaat of kandidaten hun werkzaamheden bij de Opdrachtgever kunnen aanvangen op de werkdag (datum), welke is bepaald in de Aanvraag door de Opdrachtgever, tenzij de Opdrachtgever expliciet akkoord zijn gegaan met een andere aanvangsdatum welke opgenomen is in de Nadere overeenkomst.
23.	Richtlijntarieven voor het Loon worden vooraf door de Opdrachtgever bepaald. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan. Gevraagd en ongevraagd adviseert Opdrachtnemer de Opdrachtgever omtrent marktconforme inhuurtarieven bij Aanvragen. Indien blijkt dat het aangegeven Loon voor de specifieke vraag niet marktconform is, zal Opdrachtnemer een ander Loon voorstellen, deze met de Opdrachtgever bespreken en indien akkoord doorvoeren.
24.	Opdrachtnemer gedraagt zich als goed werkgever, die altijd de bepalingen zoals opgenomen in de geldende cao (voor zover het de inlenersbeloning betreft) volgt en die goed werkgeverschap en Opdrachtgeverschap nastreeft. Te denken valt onder andere aan: • Een “bewezen positie” in de inhuurmarkt voor externe medewerkers; • Tijdige betaling van de ingehuurde medewerkers; • Afdragen van premies voor ingehuurde medewerkers; • Fair play met betrekking tot de inzet van - en samenwerking met - toeleveranciers.
25.	Opdrachtnemer stimuleert actief dat door Opdrachtnemer ingezette Personen en Toeleveranciers geen contact opnemen met de Opdrachtgever, tenzij Aanvrager dit wenst.
26.	Opdrachtnemer koppelt gemotiveerde afwijzingen en gunning naar Toeleveranciers terug.
27.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal minimaal eenmaal per kwartaal een evaluatieoverleg plaats vinden. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde: kwaliteit van de dienstverlening; kwaliteit van de geleverde informatie en geïdentificeerde risico's. In geval van calamiteiten vindt direct overleg plaats.
28.	Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving maximaal vrijwaren voor de risico's die verbonden zijn aan de inhuur. Hierbij moet tenminste worden gedacht aan fiscale, aanbesteding technische- en arbeidsrechtelijke risico's en eventuele andere risico's die voortvloeien uit relevante wet- en regelgeving. De inhuurdesk zal de Opdrachtgever wijzen op de risico's waar de inhuurdesk op basis van wet- en regelgeving niet voor kan vrijwaren.
29.	Opdrachtnemer attendeert/signaleert managers, medewerkers en Toeleveranciers op het tijdig uitvoeren van het gehele administratieve inhuur proces. Dit is een integraal onderdeel van de dienstverlening.
30.	Opdrachtnemer verzorgt, bij elke Inhuurmedewerker, voor een afgeronde integriteitstoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, legitimatiebewijs). De resultaten van de screening worden vastgelegd in het inhuurportal van de Opdrachtnemer.
31.	Opdrachtnemer vraagt de VOG op en controleert deze. Opdrachtnemer betaalt de VOG en mag deze kosten in rekening brengen bij de Opdrachtgever (buitenom de overeengekomen fee).
32.	Opdrachtnemer zal de Inhuurmedewerker op de hoogte stellen van alle relevante bedrijfsinformatie van de Opdrachtgever. Het verstrekken van gemeentelijke faciliteiten (o.a. pas, bedrijfskleding) doet de Opdrachtgever.

33.	Bij een hybride werkvorm is Opdrachtnemer jegens Inhuurmedewerker verantwoordelijk dat de Inhuurmedewerker beschikt over de faciliteiten om de werkzaamheden vanuit huis uit te kunnen voeren, zoals laptop en telefoon.
34.	Alle communicatie met Toeleveranciers met betrekking tot financiële en contractuele zaken geschiedt door Opdrachtnemer.
35.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle vigerende wetgeving rondom de inhuur van personeel.
36.	In verband met de vrijwaring inlenersaansprakelijkheid en afdracht sociale premies werkt Opdrachtnemer met G-rekeningen, waarvoor op verzoek van de Opdrachtgever een accountantsverklaring kan worden afgegeven. Opdrachtnemer maakt 25% van het factuurbedrag incl. BTW (terzake belastingen en sociale premies) over op de G-rekening van de organisatie waarbij de professional in dienst is. Bij verlegging van de BTW is dit 20% van het factuurbedrag.
37.	Opdrachtgever wil sturen op de dienstverlening door middel van vooraf gestelde KPI's. Opdrachtgever stellen de volgende KPI's vast: 1. <u>Reactietermijn</u>: Binnen 4 uur na Aanvraag een eerste reactie conform het gestelde in Eis 15 (98% is correct). 2. <u>Responstijd</u>: Aanvraag dient binnen een termijn van 5 werkdagen te worden ingevuld met één of meerdere matchende kandida(a)t(en), tegen een marktconform tarief. Onder ingevuld wordt verstaan dat de matchende kandida(a)t(en) passend wordt bevonden door de Aanvrager en conform de termijn in de uitvraag kan starten. 3. <u>Voorzieningspercentage</u>: Minimaal 95% van de Aanvragen dient voorzien te zijn met een Inhuurmedewerker. 4. <u>Afhandeling contract service</u>: 100% binnen 2 werkdagen 5. <u>Compliance dossier Inhuurmedewerkers</u>: 100% Indien niet wordt voldaan aan 1 of meerdere KPI's levert Opdrachtnemer binnen 2 maanden een door de Opdrachtgever goedgekeurd verbeterplan aan waarin concrete maatregelen en een verbetertermijn van 3 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 per aangetekende brief worden beëindigd 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 de Opdrachtgever; c. Opdrachtnemer de doelen en resultaten zoals opgenomen in het verbeterplan niet realiseert

Eisen ten aanzien van de Kandidaat

38.	Opdrachtnemer opereert flexibel waarbij het uitgangspunt om de juiste kandidaat, op de juiste plek te krijgen, te allen tijde prevaleert. Opdrachtnemer biedt hierbij ook de mogelijkheid om Inhuurmedewerkers, na een minimale inleentermijn van 1040 uren kosteloos over te nemen en in dienst te laten treden bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overnemen van deze voorwaarden in de overeenkomsten met Toeleveranciers.
-----	--

39.	Inhuurmedewerkers welke als ZZP'er worden ingezet, worden gecontracteerd volgens een door de Belastingdienst goedgekeurde modelovereenkomst dan wel conform de dan geldende wet en regelgeving. Tevens voert Opdrachtnemer een ondernemerstoets uit. Het risico vanuit de ondernemerstoets is voor Opdrachtnemer.
40.	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zelf voorkeurskandidaten/ bureaus aan te dragen en behoudt zeggenschap over de selectie van de kandidaat.
41.	De Inhuurmedewerker dient zich te houden aan de geldende voorschriften en regels bij de Opdrachtgever ten aanzien van omgangsvormen, informatiebeveiliging, integriteit en bescherming van privacy. Dit wordt vastgelegd in de overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en de geselecteerde Inhuurmedewerker.
42.	De Inhuurmedewerker dient zich te houden aan bij de Opdrachtgever geldende werkprocessen en beleidskaders, voor zover deze voor de opdracht van toepassing zijn. Dit wordt vastgelegd in de overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en de geselecteerde Inhuurmedewerker.
43.	Opdrachtnemer draagt, ter beoordeling en op verzoek van de Opdrachtgever, zorg voor adequate vervanging in geval van ongewenste afwezigheid van de Inhuurmedewerker.

Eisen ten aanzien van de Nadere overeenkomst

44.	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere overeenkomst(en) geen concurrentiebeding, relatiebeding of enig ander beding aan een medewerker/kandidaat zal opleggen, wat de dienstverlening aan de Opdrachtgever kan beperken.
45.	Opdrachtnemer zorgt voor het beheer van overeenkomsten (contracten) met Toeleveranciers/Inhuurmedewerkers.
46.	Opdrachtnemer sluit overeenkomsten af op basis van de met de Opdrachtgever overeengekomen voorwaarden.
47.	Opdrachtnemer onderhandelt met Toeleveranciers over de voorwaarden en prijs/loon.
48.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden van een goede zakelijke/contractuele relaties met Toeleveranciers.
49.	Opdrachtnemer stelt de Nadere overeenkomst op welke ter goedkeuring aan de Opdrachtgever wordt voorgelegd. De Opdracht start zodra de Opdrachtgever de Nadere overeenkomst (digitaal) heeft goedgekeurd.
50.	Indien een Inhuurmedewerker zich niet houdt aan- of niet meer voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit, dan wel er aanmerkingen zijn op diens gedrag, zal Inhuurmedewerker hier in een persoonlijk gesprek, bij voorkeur in aanwezigheid van Opdrachtnemer, op worden aangesproken. De uitkomst van dit gesprek zal schriftelijk worden bevestigd aan zowel Opdrachtnemer als Inhuurmedewerker. Bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit, zeer ernstige aanmerkingen op gedrag of herhaaldelijke waarschuwingen is de Opdrachtgever gerechtigd de Inhuurmedewerker de toegang tot de (bedrijfs)gebouwen van de betreffende Opdrachtgever met onmiddellijke ingang te ontfen dan wel Inhuurmedewerker van de (bedrijfs)gebouwen van de Opdrachtgever te verwijderen en de Opdracht per direct te beëindigen. In dat kader past de Opdrachtgever de eigen richtlijnen en gedragsregels toe. Betreffende Opdrachtgever zal Opdrachtnemer van voornoemde beëindiging van de Opdracht zo snel als mogelijk op de hoogte stellen. De Opdrachtgever is niet gehouden tot enige vergoeding van de hieruit voortvloeiende kosten.
51.	Uiterlijk 2 maanden voor de geplande einddatum van de Nadere overeenkomst attendeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever omtrent het feit dat de overeengekomen periode ten einde loopt. Indien een Inhuurmedewerker langer benodigd is dan de

	vooraf overeengekomen periode zal de Opdrachtgever dit uiterlijk 1 maand voor het einde van de Nadere overeenkomst bij Opdrachtnemer aangeven.
52.	Indien de opdracht, door de inhuurmedewerker of Opdrachtgever, eerder wordt beëindigd dan de vooraf overeengekomen periode, geeft de Opdrachtnemer dit door via de workflow van de applicatie Planon.

Eisen ten aanzien van Uurtarieven – Verwerking en Facturatie

53.	Handreiking facturatie (bijlage H) is van toepassing. Facturatie vindt per vier (4) weken plaats van Opdrachtnemer naar de Opdrachtgever middels een (1) digitale factuur per organisatieonderdeel (eenheid-team) waar een of meerdere tijdelijke medewerkers worden ingezet. Op deze facturen dienen ten minste te worden opgenomen: • naam Inhuurmedewerker; • (indien van toepassing) naam Toeleverancier; • factuuradres (gespecificeerd naar eenheid-team); • contactpersoon vanuit de Opdrachtgever; • door de Opdrachtgever verstrekte verplichtingenummer; • aantal gewerkte uren; • uurtarief.
54.	Alle facturen van Opdrachtnemer dienen via e-facturen ingediend te worden bij de Opdrachtgever.
55.	Opdrachtnemer stuurt de Opdrachtgever facturen welke altijd zijn voorzien van de juiste adressering en informatie conform eis 53 en voldoet aan de eisen die de wet op de omzetbelasting daaraan stelt.
56.	De Opdrachtnemer ontvangt van de Opdrachtgever een vergoeding door middel van een Opslag voor het verrichten van Diensten op grond van een Nadere overeenkomst. In de Nadere overeenkomst is de looptijd en een met de Opdrachtgever overeengekomen Tarief opgenomen. Dit Tarief bestaat uit een Loon- en een Opslagcomponent en is excl. btw.
57.	Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding (Opslag of bedrag) voor het zoeken, pre-selecteren en aanbieden van kandidaten indien de door haar aangeboden kandida(a)t(en) niet wordt/worden geselecteerd door de Opdrachtgever (geen Nadere overeenkomst tot stand komt).
58.	De Opdrachtgever is gerechtigd om bij de aanvraag een maximaal uurtarief mee te geven.
59.	Overuren worden niet vergoed tenzij nadrukkelijk van tevoren met de Opdrachtgever overeengekomen. De Opdrachtgever betaalt alleen daadwerkelijk gewerkte uren. Andere uren worden niet vergoed. Toeslagen op het standaard tarief zijn niet van toepassing, tenzij het specifieke functies betreft. In dat geval wordt dit door de Opdrachtgever bij het uitzetten van de Aanvraag aangegeven.
60.	Kilometers woon-werkverkeer worden niet separaat vergoed en dienen te zijn opgenomen in het Tarief.
61.	Goedgekeurde onkosten en zakelijke km vergoedingen dienen apart door Opdrachtnemer te worden gefactureerd.
62.	Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever toegang te verlenen tot haar urenregistratiesysteem, opdat de Opdrachtgever facturen kan controleren.
63.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Toeleveranciers.
64.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.

Eisen ten aanzien van het Dossier

65.	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en Inhuurmedewerkers conform de wettelijk bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens met betrekking tot de betrokkenen, zullen conform Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), worden verwerkt (inzien, opgeslagen, bewerking, bewaren). Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke conform de AVG. Indien en voor zover in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst persoonsgegevens voor de Opdrachtgever worden verwerkt zal dit plaatsvinden conform de verwerkersovereenkomst (modelovereenkomst gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid).
66.	Dossiervorming van documenten en gegevens van Nadere overeenkomsten, Inhuurmedewerkers, Toeleveranciers etc. vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij de Opdrachtgever in hun bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig vertrekken van de juiste gegevens en documenten aan de Opdrachtgever.
67.	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 Inhuurmedewerker conform paspoort/ID, voorletters, adres, woonplaats, telefoon- en e-mailgegevens; geboortedatum en geboorteplaats; het BSN (niet van toepassing voor ZZP'ers); nationaliteit; naam (juridisch) werkgever; datum aanvang Opdracht bij de Opdrachtgever; einddatum van de Opdracht, start en einddata van alle verlengingen, reden van inhuur, functienaam, Tarief per uur exclusief BTW; opslag per uur exclusief BTW; contactpersoon Opdrachtgever; aantal werkdagen en te werken uren per week; statussen van alle afgesproken controles.
68.	Per Toeleverancier registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens en documenten: Naam juridische entiteit; KvK nummer, In het geval van DGA's, eventuele beheer BV's, uittreksel(s) kamer van koophandel; registratie nr. SNA register (indien aanwezig), status controle of juridische entiteit is opgenomen in WAADI register.
69.	Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere overeenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het dossier van de Inhuurmedewerker.
70.	De Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. De Opdrachtgever kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren.
71.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Alle Inhuurmedewerkers dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met geldig paspoort/ID kaart. Opdrachtnemer neemt een dergelijke passage eveneens op in de (model)overeenkomsten met de Inhuurmedewerkers/Toeleveranciers.
72.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Inhuurmedewerker in het bezit is van een geldig paspoort/ID kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, alvorens de betreffende Inhuurmedewerker zijn/haar werkzaamheden kan starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen en tewerkstellingsvergunning dienen vooraf aan de Opdrachtgever te worden verstrekt.
73.	Gegevens en documenten moeten voor de Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode én 7 jaar na het aflopen van de periode. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens

	worden overgedragen aan de Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door de Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de dienstverlening. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten maken deel uit van de dienst en worden niet separaat vergoed door de Opdrachtgever.
--	--

Eisen ten aanzien van de Managementrapportages

74.	Opdrachtnemer zorgt voor continue beschikbaarheid van actuele en volledige managementinformatie voor de Opdrachtgever, zodat transparantie, structuur en overzicht in het proces van inhuur komt. Deze informatie moet minimaal inzicht geven in kosten, aantallen inhuur, looptijden van inhuurovereenkomsten en eventueel door voortschrijdend inzicht gewenste aanvullende informatie. Deze informatie wordt kosteloos verstrekt door Opdrachtnemer.
75.	Opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal, kosteloos, voor een volledige rapportage waarmee door Opdrachtgever vastgesteld kan worden wat de contract compliance is. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: • De gestelde KPI's; • Verbeterplan voor niet behaalde KPI's; • Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen; • Voortgang verbetervoorstellen; • Informatie met betrekking tot het proces; • datum ontvangst betalingen van de Opdrachtgever.
76.	Opdrachtnemer levert, kosteloos per kwartaal een rapportage met daarin: • Aantal en namen van Inhuurmedewerkers/Toeleveranciers; • Aantal Inhuurmedewerkers per functiegroep; • Aantal uren afgelopen periode (per eenheid/team); • Omzet afgelopen periode organisatie breed; • Omzet afgelopen periode per eenheid/team; • Spend per medewerker én (indien van toepassing) verdeeld over meerdere activiteiten/ kostenplaatsen waar de medewerker voor werkt; • Trends en ontwikkelingen uit de markt.
77.	Indien noodzakelijk zullen rapportages door Opdrachtnemer, met het oog op de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.

Eisen ten aanzien van het Inhuurportaal

78.	Opdrachtnemer beschikt over een online inhuurportaal (applicatie) die zowel voor ingehuurde medewerker als voor de Opdrachtgever beschikbaar is.
79.	Toegang tot het online inhuurportaal voor de Opdrachtgever en de Inhuurmedewerker is kosteloos.
80.	Opdrachtnemer stelt kosteloos een handleiding beschikbaar voor het online inhuurportaal.
81.	Het online inhuurportaal dient in de Nederlandse taal beschikbaar te zijn.
82.	Het online inhuurportaal moet gebruiksvriendelijk zijn. Onder gebruiksvriendelijk wordt in ieder geval verstaan dat het aantal en de complexiteit van de handelingen zo laag mogelijk is voor zowel de Inhuurmedewerker als voor de Opdrachtgever.
83.	Het online inhuurportaal is een webbased applicatie en dient niet geïnstalleerd te worden op de server van de Opdrachtgever. Tevens dient de applicatie toegankelijk te zijn via alle mobile devices.

84.	Indien de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een applicatie beschikbaar stelt die benaderbaar is via een webbrowser, is er sprake van een 2 factor authenticatie.
85.	Inhuurmedewerkers hebben via het online inhuurportaal alleen inzicht in de eigen opdracht en de bijbehorende urenoverzichten.
86.	Leidinggevendenden hebben via het online inhuurportaal alleen inzicht in de urenoverzichten van de Inhuurmedewerkers die onder de betreffende leidinggevende vallen.
87.	Alle bij het inhuurproces betrokken medewerkers van de Opdrachtgever (HR en leidinggevendenden) krijgen toegang tot het online inhuurportaal. Het online inhuurportaal dient minimaal: • Inzicht bieden in de openstaande uitvragen; • Inzicht bieden in de lopende opdrachten; • Inzicht bieden in het aantal gemaakte uren per opdracht; • De mogelijkheid bieden dat een medewerker op meerdere projecten/ kostenplaatsen zijn uren kan verantwoorden; • Inzicht bieden in de einddatum en verlengingsopties van opdrachten; • Inzicht bieden in de opdrachtshistorie; • Inzicht in de contractshistorie per Inhuurmedewerker.
88.	Het online inhuurportaal moet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving voor gegevensbescherming (AVG).
89.	Privacy gevoelige data wordt versleuteld opgeslagen. Ongeautoriseerde toegang en het opslaan van versleutelde gevoelige informatie is niet mogelijk.
90.	Opdrachtnemer past functiescheiding toe in het online inhuurportaal voor eigen processen en processen van de Opdrachtgever en voorkomt conflicterende security incidenten. Inbreuken op de privacy worden zo spoedig mogelijk en tenminste op de dag van ontdekking aan de Privacy Officer of, bij afwezigheid bij de Functionaris Gegevensbescherming en het eenheidsmanager dienstverlening gemeld. Bij de melding wordt in ieder geval toelichting gegeven op welke wijze het incident of de inbreuk heeft plaatsgevonden en welke gegevens (mogelijk) zijn aangetast. Op verzoek van de Opdrachtgever worden relevante logs beschikbaar gesteld.
91.	De omgeving van de Opdrachtgever is afgeschermd van het netwerk van andere klanten.
92.	Opdrachtnemer verwijdert data van de Opdrachtgever op veilige wijze in het geval van beëindiging van de Raamovereenkomst, na de verplichte bewaartermijn en geeft Opdrachtnemer een verklaring af dat de gegevens zijn vernietigd.
93.	De leverancier van de inhuurportal dient gedurende de overeenkomst te beschikken over een geldige ISO27001 (informatiebeveiliging) certificering aangevuld met ISO27017 (aanvulling op ISO 27001 voor cloudserviceproviders) met verklaring van toepasselijkheid voor de af te nemen cloud/SaaS (Software As a Service) applicatie (op aanvraag direct beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever).

Eisen ten aanzien van de implementatie

94.	De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever adviseren, ontzorgen en voorzien bij het deel van de implementatie dat gericht is op het herstructureren van de interne (inhuur)processen als gevolg van het invoeren van de inhuurdesk.
95.	Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de werkzaamheden die in de implementatiefase van de Overeenkomst door Opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd om het implementatieplan, en daarmee de planning, met een goed resultaat af te sluiten.

96.	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet separaat worden doorberekend aan de Opdrachtgever.
97.	De Opdrachtgever zal, na de berichtgeving van het besluit t.a.v. de gunning van de Raamovereenkomst, overgaan tot de implementatie van de Raamovereenkomst. Alle lopende Nadere overeenkomsten, nieuwe inhuur en alle verlengingen worden vervolgens overgenomen door de Opdrachtnemer.
98.	Opdrachtnemer stelt een handboek op voor de Opdrachtgever. In dit handboek staan minimaal: • In hoofdlijnen de afspraken uit de raamovereenkomst; • Werkwijze; • NAW-gegevens van de contactpersoon; • Tarieven; • Aanvullende dienstverlening; • Opdrachtnemer dient het handboek actueel en up-to-date te houden.