

Bijlage 8 Programma van eisen (perceel 1 en 2)

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die het Kadaster stelt aan de gevraagde dienstverlening. Aan deze eisen moet bij uitvoering van de Raamovereenkomst worden voldaan, tenzij uit de eis volgt dat bij Inschrijving aan de eis moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent uitsluiting van verdere beoordeling.

1.1 Primaire dienstverlening

Nr.	Eisen
1	Opdrachtnemer kan voorzien in zowel individuele als meervoudige uitvraag voor uitzendkrachten.
2	Opdrachtgever heeft behoefte aan uitzendkrachten in administratieve en ondersteunende functies. De Opdrachtnemer is in staat kandidaten te leveren op de meest voorkomende functies benoemd in de bijlage 10a-f.
3	Opdrachtnemer is zich bewust dat een te vervullen functie betrekking kan hebben op onderdelen van taken uit de genoemde functies. Namen van functies kunnen wijzigen in de toekomst. Opdrachtnemer is in staat om vacatures voor alle mogelijke functieprofielen te voorzien van geschikte kandidaten.
4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor werving, selectie en begeleiding van de uitzendkrachten, loonbetaling en administratie ter zake en beëindiging van de Nadere Overeenkomst. De kosten hiervan zijn opgenomen in het tarief.

1.2 Proces

Nr.	Eisen
5	De inhuur van uitzendkrachten verloopt volgens het proces beschreven in bijlage 12b DAP – Processen inhuur Uitzendkrachten.
6	In geval van frequent inlenen voor dezelfde functie kan worden volstaan met een verwijzing naar al eerder verstrekte informatie door Opdrachtgever.
7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het aangeboden personeel voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde eisen. Opdrachtnemer zorgt hierbij voor de verificatie van het legitimatiebewijs, de originele diploma's en getuigschriften en geeft op verzoek inzage in deze documenten aan Opdrachtgever. In geval van buitenlandse diploma's of een combinatie van niet geheel voltooide opleidingen dient hierover apart met de Opdrachtgever te worden overlegd.
8	Indien een diplomarating (gelijkstellingsoordeel omtrent diplomawaarde) wordt verlangd, draagt Opdrachtnemer zorg voor de uitvoering daarvan en is daarmee verantwoordelijk voor de betaling van de hieraan verbonden kosten.
9	Tijdens de beoordeling van de kandidaten dient Opdrachtnemer, op verzoek van de Opdrachtgever, de door de uitzendkracht opgegeven referenties bij vorige werkgevers te verifiëren en deze referentiegegevens op verzoek ter hand te stellen aan de Opdrachtgever.
10	De best passende kandidaat wordt ingeleend. Hieronder wordt verstaan de mate waarin de kandida(a)t(en) voldoet aan het 'profiel' in verhouding tot het verlangde tarief (inschaling op basis van Kadaster schalen en periodiek). De door Opdrachtgever gemaakte keuze wordt kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer waarna een vormvrije Nadere Overeenkomst wordt opgesteld en de uitzendkracht wordt ingehuurd.
11	Onderdeel van de Nadere Overeenkomst is de door de uitzendkracht getekende geheimhoudingsverklaring (Bijlage 13), die door Opdrachtnemer in beheer blijft. Deze kan opgevraagd worden door Opdrachtgever indien gewenst inzake compliance van het dossier.

- 12 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat elke uitzendkracht een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanvraagt en draagt zorg dat elke uitzendkracht een VOG heeft binnen een termijn van 6 weken. **Indien gewenst wordt de VOG voorgelegd door de uitzendkracht aan Opdrachtgever.** Indien de VOG aanleiding geeft voor Opdrachtgever om de Nadere Overeenkomst te beëindigen dan wordt de Raamovereenkomst gevolgd.

1.3 Eisen Klantportaal

Nr.	Eisen
13	In het klantportaal moet de naam, kostenplaats en vestiging van de aanvragende manager ingevuld worden.
14	De datum van aanvraag en wijzigingen moeten zichtbaar zijn in het klantportaal bij de aangevraagde vacature. Deze data kunnen niet wijzigen en worden opgeslagen in een logboek.
15	Het klantportaal moet up to date informatie met betrekking tot de vacature weergeven, zodat de status te volgen is.
16	In het klantportaal is het mogelijk om diverse (operationele) rapportages te maken, welke te exporteren zijn naar Excel.
17	De rapportages moeten met diverse filtermogelijkheden samengesteld kunnen worden, zoals diverse data, manager, kostenplaats, functie, fase, aantal contracten, contracturen, soort contract (vaste uren, oproepovereenkomst, detachingscontract), status vacature.
18	Het moet mogelijk zijn om opdrachtbevestigingen af te kunnen keuren waarbij de reden van afkeuring kan worden aangegeven.
19	Alle goedgekeurde en afgekeurde opdrachtbevestigingen moeten worden opgeslagen in een door Opdrachtgever te benaderen archief in het klantportaal.
20	De naam van de behandelend HR-medewerker van Opdrachtnemer moet op de opdrachtbevestiging zichtbaar zijn.
21	De inlener c.q. aanvrager van de uitzendkrachten en de inhuurdesk hebben toegang tot de informatie van uitzendkrachten. Tevens is de output digitaal beschikbaar als export naar Excel. De volgende info is realtime in elk geval beschikbaar op naam uitzendkracht en kostenplaats/unit/afdeling: - Naam - Tarief, tariefswijzigingen - Uren - Startdatum en einddatum contract - Fase en aantal contracten - Einde fase - Ziekteverzuim - Aantal fte - Factuurbedrag

1.4 Eisen Dienstverlening

Nr.	Eisen
22	Indien Opdrachtnemer als Hoofdaannemer samenwerkt met Onderaannemers en of moeder/zuster/ dochterorganisaties verzorgt Opdrachtnemer als Single Point of Contact (SPOC) alle communicatie richting Opdrachtgever, te weten correspondentie, mondeling contact, aanbiedingen, Nadere Overeenkomsten, facturen, managementinformatie etc.).
23	Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande procedure voor de inhuur van uitzendkrachten:

- Opdrachtnemer ontvangt een aanvraag voor een uitzendkracht in het klantportaal (voorzien van datum en tijdstip van de aanvraag);
- Opdrachtnemer voert een selectie uit en selecteert daarin minimaal twee kandidaten meer dan het gevraagde aantal geschikte kandidaten (er worden regelmatig groepen van 4-6 kandidaten gevraagd) en overlegt de CV's;
- Opdrachtgever selecteert uit de voorgedragen kandidaten via een (online) gesprek;
- De Nadere Overeenkomst komt tot stand door middel van het proces beschreven in eis 26;
- De uitzendkracht vangt zijn werkzaamheden aan.

Opdrachtnemer wijkt hier niet vanaf tenzij Opdrachtgever een afwijking expliciet aangeeft. Een CV bevat de gangbare gegevens inzake personalia, ervaring, opleidingen maar ook een korte persoonsomschrijving van de betrokkene, opgesteld door Opdrachtnemer.

Additionele processtap m.b.t. uitzendkrachten:

- De aangeboden kandidaten voor Rechtszekerheid (perceel 1) (ondersteuners primair proces) worden door Opdrachtnemer getoetst op begrijpend lezen door een leestest (<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/taal-en-rekenen/referentiekader-taal-en-rekenen>, niveau 3F) af te nemen.
- De aangeboden kandidaten voor het KCC (perceel 2) worden door Opdrachtnemer getoetst op taal-spelling vaardigheid door middel van een nader af te stemmen toetsing.

- 24 Opdrachtnemer levert CV's van beschikbare uitzendkrachten uiterlijk 15 werkdagen voor de aangegeven startdatum aan. Ervan uit gaande dat de opdracht 4-5 weken voor startdatum wordt aangevraagd bij Opdrachtnemer. De opdrachtbevestiging van de geselecteerde kandida(a)t(en) dient 10 werkdagen voor de startdatum in het portaal beschikbaar te zijn.
- 25 Tussen het moment van het voordragen van de kandidaten inclusief de CV's en het op gesprek komen van de kandidaat ligt maximaal 2 werkdagen. Opdrachtnemer wijkt hier niet vanaf tenzij de aanvrager een afwijking expliciet aangeeft.
- 26 De Nadere Overeenkomst met betrekking tot de definitieve inzet van de uitzendkracht komt tot stand door de acceptatie door Opdrachtgever van de opdrachtbevestiging verzonden door Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer verstuurt deze binnen twee dagen na overeenstemming aan de inhuurdesk en vermeldt in ieder geval op deze bevestiging:
 - De functie;
 - De personalia van de uitzendkracht (achternaam, voornaam, voorletters en geboortedatum);
 - De standplaats bij het inlenende organisatieonderdeel van Opdrachtgever;
 - De aanvrager van Opdrachtgever en de contactpersoon van Opdrachtnemer;
 - Het uurtarief;
 - Schaal en trede;
 - Het aantal te werken uren per week;
 - De startdatum van de werkzaamheden;
 - De voorlopige einddatum;
 - Eventuele specifieke afspraken.

Bij wijzigingen wordt een aangepaste bevestiging verzonden. Op de bevestiging moet duidelijk aangegeven worden wat de reden van de wijziging is en per welke datum.

Middels de opdrachtbevestiging van Opdrachtnemer kunnen geen leverings- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtnemer van toepassing worden verklaard. Opdrachtnemer houdt hier rekening mee in haar opdrachtbevestigingen. Slechts de ARVODI-2018 en eventuele aanpassingen daarop als gevolg van de Nota van Inlichtingen zullen gelden op de Raam- en Nadere Overeenkomsten.

-
- 27 Indien de einddatum van de werkzaamheden afwijkt van de overeengekomen periode of in een ander geval van een tussentijdse beëindiging van de Nadere Overeenkomst, dan gelden de volgende opzegtermijnen:
- | | |
|---------------------------|------------------|
| Inhuurtermijn | Opzegtermijn |
| 0 tot en met 26 weken: | 0 kalenderdagen |
| Meer dan 26 t/m 52 weken: | 10 kalenderdagen |
| Meer dan 52 weken: | 1 maand |
- Een uitzondering is de situatie van arbeidsongeschiktheid van de uitzendkracht; in dat geval geldt ongeacht de inhuurtermijn altijd een opzegtermijn van 0 kalenderdagen.
-
- 28 Wanneer er sprake is van onvoldoende functioneren van de uitzendkracht, dan worden afspraken gemaakt met Opdrachtnemer om gedrag/houding/functioneren aan te passen binnen een nader af te spreken termijn. Opdrachtnemer neemt het initiatief om in deze situaties het gesprek te leiden en in te plannen. De leidinggevende van de betreffende uitzendkracht is als informant bij het driegesprek aanwezig. Wanneer er geen verbetering plaatsvindt dan wordt de Nadere Overeenkomst opgezegd met inachtneming van de geldende opzegtermijn.
-
- 29 Opdrachtgever is gerechtigd bij hem werkende uitzendkrachten in dienst te nemen. Indien de uitzendkracht minimaal 468 936 uur bij Opdrachtgever heeft gewerkt berekent Opdrachtnemer geen kosten voor de overname. Indien de uitzendkracht minder dan 468 936 uur bij Opdrachtgever heeft gewerkt, is de Opdrachtnemer gerechtigd het restant van de gewerkte uren tot 468 936 uur vermenigvuldigd met de nominale marge in rekening te brengen. Solliciteert de uitzendkracht op een andere functie dan de functie die hij als uitzendkracht vervult dan kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen.
-
- 30 Opdrachtgever hecht er belang aan om alle wettelijke bepalingen met betrekking tot veiligheid en arbeid in acht te nemen. Hij eist dit ook van zijn uitzendkrachten. Voorafgaand aan de plaatsing van een uitzendkracht instrueert Opdrachtnemer de uitzendkracht over de risico's en veiligheidsprocedures die mogelijk met de opdracht samenhangen. Tevens instrueert Opdrachtnemer de uitzendkracht vooraf betreffende de ter plekke van de uitvoering geldende (huis)regels. Opdrachtgever voorziet in relevante informatie omtrent veiligheid en (huis)regels.
-
- 31 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitzendkrachten zich ziekmelden bij Opdrachtgever én Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt als werkgever de ziektebegeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting Opdrachtgever of en zo ja op welke termijn vervanging gewenst is.
-
- 32 Indien een uitzendkracht, naar het oordeel van Opdrachtgever, zich op een of andere manier schuldig maakt aan zodanige daden of gedragingen, dat van Opdrachtgever redelijkerwijs niet langer kan worden verlangd om de (individuele) opdracht te laten voortduren, dan is dat reden voor Opdrachtgever om de Nadere Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
-
- 33 Opdrachtnemer legt de afspraken, toezeggingen aan eisen, uitgangspunten en randvoorwaarden als de uitgewerkte wensen vast in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
-

1.5 Eisen piekenpool

Nr. Eisen

-
- 34 Opdrachtnemer is in staat om in overleg met Opdrachtgever de piekenpool in Groningen te onderhouden met medewerkers die op piekmomenten beschikbaar zijn. Opdrachtgever geeft het totale volume aan door aanvragen in het klantportaal te plaatsen. Ten behoeve van het inplannen van de medewerkers van de piekenpool houdt Opdrachtnemer rekening met de pieken aan het begin van de maand. Daarnaast heeft Opdrachtgever elk jaar een piek in de periode half december - half januari en kan de piekenpool worden ingezet tijdens vakantieperiodes. De uitzendkrachten worden op basis van beschikbaarheid en de planning
-

van Opdrachtgever ingepland met mogelijkheid voor de uitzendkrachten om zelf extra in te laten roosteren bij voldoende werkaanbod. Kenmerken van deze peikenpool zijn:

- Voldoende gekwalificeerd, ingewerkte en gemotiveerde uitzendkrachten, zie profiel ondersteuner primair proces;
- Een pool van uitzendkrachten met een flexibel aantal beschikbare kandidaten die per direct of snel inzetbaar zijn.

1.6 Eisen begeleiding uitzendkrachten

Nr. Eisen

- | | |
|----|--|
| 35 | Opdrachtnemer draagt zorg voor begeleiding van de uitzendkracht en een goede onboarding waarmee de uitzendkracht op de hoogte is van de belangrijkste afspraken met Opdrachtgever. |
| 36 | Opdrachtnemer draagt zorg voor noodzakelijke opleidings- en trainingsmomenten die vereist zijn conform de profielen. |
| 37 | Opdrachtnemer draagt zorg voor dat het voor de uitzendkracht duidelijk is wie zijn contactpersonen zijn met betrekking tot vragen over zijn begeleiding en onboarding. |

1.7 Eisen aan (huisvesting) medewerkers (intercedenten) uitzendorganisatie

Nr. Eisen

- | | |
|----|--|
| 38 | Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat diens personeel op de hoogte is van de contractafspraken met Opdrachtgever en informeren daar, indien nodig, de uitzendkrachten over. |
| 39 | Opdrachtnemer zorgt voor continue vertegenwoordiging en bereikbaarheid van alle genoemde functies in de communicatiematrix behorend bij de SLA. |
| 40 | Opdrachtnemer zorgt voor de aanwezigheid van intercedenten op een aantal vestigingen. Op dit moment geldt dit voor de vestigingen Groningen, Apeldoorn, Arnhem en Zwolle. In de toekomst kan dit mogelijk uitgebreid/afgeschaald worden. |
| 41 | Opdrachtgever geeft de mogelijkheid om hybride te werken. Daardoor is het voldoende dat de Opdrachtnemer minimaal 1 x per week op locatie is op wisselende dagen. |
| 42 | Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor goed werkende internetverbinding van intercedenten (sim kaart), Kadaster wifi is niet toegankelijk. |

1.8 Eisen met betrekking tot migratie bij aanvang en beëindiging

Nr. Eisen

- | | |
|----|--|
| 43 | Een belangrijk aspect bij de aanvang van de nieuwe Raamovereenkomst betreft een soepele overname/migratie van alle bestaande (en administratie van) overeenkomsten van de huidige dienstverlener naar Opdrachtnemer. Opdrachtgever gaat er hierbij vanuit dat de Opdrachtnemer initiatiefnemer is en Opdrachtgever begeleidt door de transitie en migratie. Daartoe levert Opdrachtnemer binnen 2 weken na de definitieve gunningsbeslissing een gedegen plan van aanpak aan dat bij de betrokken partijen draagvlak heeft. Hierin wordt aangegeven op welke wijze en in tijd-tempo de migratie van de levering tijdelijk personeel wordt gerealiseerd. Opdrachtnemer baseert zich daarbij op het concept Plan van Aanpak voor de migratiefase zoals Opdrachtnemer dat bij inschrijving op hoofdlijnen heeft ingediend en werkt dit Plan van Aanpak verder uit in een volwaardig en definitief Plan van Aanpak. In de periode na de definitieve gunningsbeslissing houdt Opdrachtnemer contact met Opdrachtgever over de voortgang van het definitieve Plan van Aanpak en hanteert wekelijkse momenten van afstemming met Opdrachtgever. |
|----|--|

- 44 Tijdens de migratieperiode wordt door Opdrachtnemer een specifieke medewerker van haar organisatie aangewezen, die beschikbaar en toegankelijk is voor vragen van uitzendkrachten.
- 45 Opdrachtgever gaat uit van een transitieperiode van 1 maand, inclusief het vooraf vaststellen van een uitgewerkt plan voor de migratiefase.
- 46 Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat hij verantwoordelijk is voor een goed verloop van de migratie en draagt zorg voor een migratieplan en de regie hierop.
- 47 Na akkoord van het migratieplan start de migratiefase die dan nog maximaal twee (2) maanden behelst. In elk geval daaronder te verstaan: Medewerker Dossiers gereed (ontwikkelpannen van medewerkers, salarisadministratie, verlof, vakantie uren), migratiebestand vaststellen en plaatsingsgesprekken voeren.
- 48 Tegenover iedere verplichting van de nieuwe Opdrachtnemer staat een omgekeerde verplichting van de vertrekkende dienstverlener om de migratie en voortzetting van de dienstverlening mogelijk te maken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gecontroleerd beëindigen van deze aanbestede dienstverlening bij het einde van de Raamovereenkomst.
- 49 **Opdrachtnemer neemt de contractadministratie over van de huidige dienstverlener van Opdrachtgever. Zie kengetallen en informatie TarievenTool.**
- 50 Na de publicatie gunningsbeslissing starten Opdrachtnemer en Opdrachtgever zo snel mogelijk met de migratie van de contractadministratie van de huidige dienstverlener naar Opdrachtnemer zodat deze binnen de gestelde fatale termijn van 2 maanden is afgerond.
- 51 Opdrachtnemer **is verantwoordelijk** wordt geacht zich maximaal in te spannen om mee te werken aan de **voor** het gecontroleerd beëindigen van de samenwerking met de huidige dienstverlener op dusdanige wijze dat de continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd blijft. Dit houdt onder andere in dat Opdrachtnemer meewerkt aan het overnemen van contracten van de huidige dienstverlener, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. De totale transitie dient per 31 mei 2023 gereed te zijn. De Nadere Overeenkomsten en de financieel-administratieve afhandeling kan weliswaar nog doorlopen in 2023 conform de bepalingen in de Raamovereenkomst.
- 52 Door in te schrijven verplicht Opdrachtnemer zich bij beëindiging of afloop van de Raamovereenkomst zorg te dragen voor en mee te werken aan een goede overdracht van onder andere werkzaamheden en gegevens. Hierdoor stelt Opdrachtnemer als vertrekkende dienstverlener de nieuwe opvolgende dienstverlener in staat de dienstverlening naadloos voort te zetten en is Opdrachtgever verzekerd van continuïteit in de succesvolle uitvoering van de taken van Opdrachtgever en het bereiken van de doelstellingen van de organisatie. Deze doelstelling en toezegging onderschrijft Opdrachtnemer door bij zijn Plan van Aanpak op hoofdlijnen een beknopt beëindigingsplan in te voegen. De kosten hiervoor zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs/tarieven.
- 53 Bij het opstellen van het nader uit te werken migratieplan zullen de nieuwe en de vertrekkende dienstverleners samen met Opdrachtgever betrokken zijn. De afspraken voor wat betreft taken, rollen en planning zullen in het migratieplan worden opgenomen.

1.9 Eisen met betrekking tot de prijsstelling

Nr. Eisen

- 54 Opdrachtnemer dient zijn prijsopgave te doen op basis van de in de bijlage 3a (Involblad TarievenTool Perceel 1) en 4a (Involblad TarievenTool Perceel 2) opgenomen TarievenTool. Alle prijzen zijn exclusief BTW.
- 55 Prijsaanpassingen m.b.t. de bureaumarge mogen voor het eerst worden doorgevoerd per 1 januari **2025** **2024** met ten hoogste CBS-indexcijfer CAO Lonen M-N zakelijke dienstverlening (peildatum oktober): <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=1668762376318>

Eventuele prijsaanpassingen dienen schriftelijk, uiterlijk 1 december voorafgaand van het jaar waarop de wijziging van toepassing is, aan Opdrachtgever te worden voorgelegd. Pas na goedkeuring door Opdrachtgever kan de verhoging daadwerkelijk worden doorgevoerd. Een voorstel voor prijsaanpassing dient te allen tijde deugdelijk onderbouwd te zijn.

- 56 Gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst mogen geen prijzen/kosten gefactureerd worden welke niet in de offerte opgegeven zijn, tenzij het aanvullende dienstverlening betreft waar Opdrachtgever om heeft verzocht en mee heeft ingestemd.
- 57 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uitzendkrachten bij de start van een opdracht tegen een fase A tarief worden aangeboden.
- 58 Er is sprake van overwerk wanneer de uitzendkrachten in opdracht van de leidinggevende tijdelijk meer dan een half uur langer werkt dan het overeengekomen werkpatroon. Overwerk wordt volledig in de vorm van verlofuren toegekend. Als het opnemen van verlof niet mogelijk of niet gewenst is, worden deze uren uitbetaald. Vervult de uitzendkracht een functie tot en met schaal 10, dan ontvangt deze aanvullend voor ieder uur een overwerkvergoeding. Deze vergoeding is een percentage van het voor hem/haar geldende uurloon. Overwerk komt incidenteel voor en wordt via een afzonderlijke factuur in rekening gebracht.
- 59 Opleiding: als de opleiding noodzakelijk is voor de specifieke inzet van de uitzendkracht voor Opdrachtgever, dan komen opleiding en uren voor rekening van Opdrachtgever. De opleidingskosten vallen niet in het tarief, opleidingsuren worden vergoed als werkuren.
- 60 Begeleiding van de uitzendkracht valt in het tarief van de uitzendkrachten.
- 61 De vergoeding van reiskosten vindt plaats overeenkomstig de Kadaster CAO op grond van de inlenersbeloning. De van toepassing zijnde bepalingen uit de CAO Kadaster worden hier gevolgd. Verdere uitwerking wordt beschreven in de Dossier Afspraken en Procedures (zie voor concept bijlage 12a).
- 62 Opdrachtgever is slechts gehouden om een vergoeding te voldoen ter compensatie van de door Opdrachtnemer betaalde transitievergoeding, indien Opdrachtnemer, daartoe wettelijk gehouden, deze ook daadwerkelijk aan de uitzendkracht voldoet. De vergoeding door Opdrachtgever wordt naar rato berekend aan de hand van de door de uitzendkracht bij Opdrachtgever gewerkte periode. Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer alle informatie met betrekking tot de te betalen transitievergoeding, zoals de berekening, bewijs van betaling en informatie met betrekking tot de wettelijke betalingsverplichting.
- 63 Opdrachtgever vergoedt geen kosten van aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) door een separate factuur. Kosten omtrent de VOG dienen te worden verwerkt in het tarief.
- 64 Periodieke verhoging vindt plaats overeenkomstig de Kadaster CAO op grond van de inlenersbeloning. Een uitzendkracht kan per 1 januari van elk jaar een hogere trede worden toegekend. Opdrachtnemer dient een verzoek daartoe aan Opdrachtgever voor te leggen vergezeld van een positief advies van de leidinggevende van de uitzendkracht over diens functioneren.
- 65 Monitoren uitzendfasen door zes (6) weken voorafgaand aan afloop fase A een evaluatiemoment te laten plaatsvinden tussen de uitzendkracht en de betreffende leidinggevende bij Opdrachtgever.
- 66 Indien onkostenvergoedingen in de inlenersbeloning worden gefactureerd aan Opdrachtgever, mag er een opslagpercentage zonder handelingskosten worden berekend. Deze percentages zijn opgenomen in de tarievenlijst.

1.10 Eisen commercieel

Nr. Eisen

- 67 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afdracht van alle wettelijke inhoudingen en reserveringen en vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele vorderingen die hieruit voort kunnen vloeien, conform hetgeen hierover is opgenomen in de Raamovereenkomst

- | | |
|----|--|
| 68 | Uitgangspunt voor het opstellen van de offerte is een 36-urige werkweek. |
| 69 | Het bruto uurloon van een uitzendkrachten wordt gebaseerd op de beloning conform de vigerende beloningsregeling van Opdrachtgever in de Kadaster CAO en wordt vastgesteld door Opdrachtgever. Uitsluitend het geldende periodeloon is van toepassing (geen eindejaarsuitkering). |

1.11 Eisen met betrekking tot management rapportages en aanvullende dienstverlening

Nr.	Eisen
70	De eisen met betrekking tot de managementrapportages staan verwoord in de SLA. Paragraaf 2.2 De rapportages dienen twee weken na het verstrijken van het desbetreffende kwartaal voor Opdrachtgever beschikbaar te zijn. Tevens is de output digitaal beschikbaar als export naar Excel. Tevens verwacht Opdrachtgever analyses ten aanzien van de managementrapportages.
71	De eisen met betrekking tot KPI's staan verwoord in de SLA hoofdstuk 3. De informatie ten aanzien van de KPI's dienen twee weken na het verstrijken van het desbetreffende kwartaal voor Opdrachtgever beschikbaar te zijn. Tevens is de output digitaal beschikbaar als export naar Excel.
72	Opdrachtgever is op zoek naar een proactieve Opdrachtnemer die een volwaardig gesprekspartner is, adviezen geeft en diensten verleent. Deze diensten omvatten onder andere advisering omtrent de onderstaande thematiek. Deze onderwerpen komen ook periodiek terug in het contractmanagementoverleg en/of strategisch overleg: - Inzichten over (ontwikkelingen op de) arbeidsmarkt in de uitzendbranche vertalen naar de arbeidsmarkt overheid in het algemeen, en Opdrachtgever in het bijzonder. - Verkrijgen van strategisch advies vanwege ontwikkelingen en tendensen op de arbeidsmarkt met impact op de positionering door Opdrachtgever op die arbeidsmarkt. - Verkrijgen van strategisch advies vanwege juridische ontwikkelingen en veranderende wet- en regelgeving met impact op de arbeidsmarkt en de positionering door Opdrachtgever op de arbeidsmarkt. - Innovatieve dienstverlening op een krappe arbeidsmarkt: hoe krijg je ook in de toekomst voldoende gekwalificeerd personeel. - Opdrachtnemer dient Opdrachtgever in zijn of haar wervingskanalen op te nemen door middel van het promoten van de werkzaamheden en functies bij Opdrachtgever.

1.12 Eisen met betrekking tot Dossier Afspraken en Procedures, en Algemeen

Nr.	Eisen
73	Opdrachtnemer conformeert zich aan bijlage 12a concept DAP Uitzendkrachten. Na ondertekening, wordt deze definitief vastgesteld.
74	Opdrachtnemer stelt periodiek managementrapportages op voor Opdrachtgever conform gestelde in eis 70 en 71.
75	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon en een vaste vervanger aan voor Opdrachtgever ten behoeve van deze Raamovereenkomst.
76	De contactpersoon van de Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst is aanwezig, zichtbaar en bereikbaar voor uitzendkrachten vanaf het tijdstip dat uitzendkrachten aanwezig zijn.
77	De communicatie met de Opdrachtnemer dient Nederlandstalig te zijn.
78	Opdrachtnemer houdt van alle vergaderingen een actielijst bij en levert dit binnen vijf werkdagen na de betreffende vergadering digitaal aan.

- | | |
|----|---|
| 79 | Indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, kan Opdrachtgever om vervanging van contactpersonen van Opdrachtnemer verzoeken. Indien een dergelijk geval zich voor zal doen, wordt dit besproken in het reguliere contractmanagementoverleg (CMO). Indien Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet, wordt dit schriftelijk bevestigd. Opdrachtnemer zal, zonder dat daarvoor extra kosten in rekening kunnen worden gebracht, terstond aan een dergelijk verzoek gevolg geven. |
| 80 | Opdrachtnemer legt de procedures voor aanvragen, meldingsafhandeling, klachten en escalatie vast in Dossier afspraken en procedures (DAP) (zie voor concept bijlage 12a). Afstemming en uitwerking van deze eis wordt vastgelegd in Dossier afspraken en procedures (DAP) en de definitieve uitwerking vindt plaats voor de afloop van de vermelde termijn en datum in de Raamovereenkomst. |
| 81 | Opdrachtnemer benoemt voor Opdrachtgever op zowel tactisch als operationeel niveau een account verantwoordelijke(n) die aangesteld en beslissingsbevoegd is/zijn voor zowel contractuele als commerciële zaken. Daarnaast zal Opdrachtnemer voor elk van de twee niveaus een vervangende account verantwoordelijke(n) benoemen. |
| 82 | Opdrachtnemer zorgt dat vervangende account verantwoordelijke permanent op de hoogte zijn van de actuele DAP en lopende zaken binnen de Raamovereenkomst, zodat bij (onverhoopte) vervanging (zowel permanent als tijdelijk, bijvoorbeeld als gevolg van ziekte of vakantie) de vervangende accountmanager over een adequaat kennisniveau beschikt. |
| 83 | Opdrachtnemer dient te beschikken over een escalatieprotocol/escalatiematrix. |

1.13 Eisen met betrekking tot contractadministratie & E-facturatie

Nr.	Eisen
84	Opdrachtnemer registreert alle inleningen voor Opdrachtgever die binnen de Raamovereenkomst bij Opdrachtnemer worden verricht.
85	Opdrachtnemer signaleert ongewenste afwijkingen aan Opdrachtgever en treedt hier proactief in op.
86	Het facturatieproces behorend bij de gevraagde dienstverlening verloopt elektronisch.
87	Voor de goedgekeurde uren verloopt de facturatie wekelijks. De facturatie van de separate of afzonderlijke kosten is periodiek per persoon en onder vermelding van de kostenplaats en duidelijke omschrijving van de kostensoort.
88	De e-factuur voldoet aan volledigheid van informatie volgens de EU-norm (EN16931) voor de factuurverwerking.
89	Inkomende e-facturen worden in SI-UBL2 formaat ontvangen. Inkomende e-facturen voldoen aan de laatste versie van UBL standaard.
90	Het inkoopordernummer of factuurreferentie van Opdrachtgever wordt meegegeven met de inkomende e-factuur van Opdrachtnemer.
91	Opdrachtnemer hanteert één vast contactpersoon specifiek voor afhandeling van ICT-aangelegenheden.

1.14 Eisen met betrekking tot informatiebeveiliging

Nr.	Eisen
92	Er is een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld door Opdrachtnemer. Dit beleid is vastgesteld door de leiding van Opdrachtnemer en bevat de volgende onderdelen: (a) De frequentie waarmee het informatiebeveiligingsbeleid wordt geëvalueerd (minimaal jaarlijks). (b) Activiteiten ter bevordering van het informatiebeveiligingsbewustzijn bij de medewerkers (minimaal jaarlijks).
93	Opdrachtnemer heeft een vastgestelde procedure voor beveiligingsincidenten en datalekken, waarin de taken en verantwoordelijkheden staan beschreven. De beschreven taken en bevoegdheden zijn belegd in de organisatie.

-
- 94 Opdrachtnemer biedt API's (minimaal SAML 2.0, OpenID Connect of OAuth 2.0) t.b.v. het aansluiten op het identity managementsysteem (IDM) van Opdrachtgever of ondersteunt inloggen middels multi factor authenticatie (MFA).
-
- 95 Opdrachtnemer maakt gebruik van versleutelde verbindingen (bijvoorbeeld door middel van HTTPS, IPSEC VPN, SFTP) en voldoet aan de meest recente TLS richtlijn van het NCSC (Zie 'ICT beveiligingsrichtlijnen voor transport layer security' op <https://www.ncsc.nl/>). Medewerkers van Opdrachtgever hebben toegang tot de service op basis van een beveiligde verbinding (bijvoorbeeld HTTPS).
-
- 96 Niet openbare gegevens inclusief persoonsgegevens worden altijd versleuteld in transport en bij opslag. Versleuteling voor transport is in lijn met de meest recente TLS richtlijn van het NCSC (Zie 'ICT beveiligingsrichtlijnen voor transport layer security' op <https://www.ncsc.nl/>). Versleuteling in opslag voldoet aan de hedendaagse geaccepteerde standaarden voor versleuteling in opslag.
-