

Bijlage A: Programma van Eisen

Algemene eisen aan de Diensten

1. Opdrachtnemer stemt in met de inhoud en voorwaarden van de Offerteaanvraag waaronder de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
2. Inschrijver verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de overeenkomst en de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018) zoals deze bij de Offerteaanvraag zijn gevoegd inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota(s) van inlichtingen. Uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbieding van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de voorwaarden van de Opdrachtgever.
3. Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 van de ARVODI-2018 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen:
 - Beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.000.000,00 per gebeurtenis en € 1.000.000,00 per jaar;
 - Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000,00 per gebeurtenis en € 5.000.000,00 per jaar.
4. Opdrachtnemer heeft kennis genomen van de Nota integriteitsbeleid NWO van Aanbestedende dienst, tevens opgenomen als bijlage M van het Beschrijvend document. Opdrachtnemer garandeert dat hij alleen Ingehuurden inzet bij de uitvoering van de Inhuurovereenkomst die zich middels een ondertekende integriteitsverklaring (bijlage N Model verklaring geheimhouding en integriteit) hebben verbonden om bij het uitvoeren van werkzaamheden voor Opdrachtgever de Nota integriteitsbeleid NWO in acht te nemen.
5. Opdrachtnemer en Ingehuurden gaan vertrouwelijk om met alle informatie die hen bij de uitvoering van de Inhuurovereenkomst ter kennis komt. Opdrachtnemer garandeert dat hij alleen Ingehuurden inzet bij de uitvoering van de Inhuurovereenkomst die zich middels een ondertekende geheimhoudingsverklaring (bijlage N Model verklaring geheimhouding en integriteit) hebben gecommitteerd aan de geheimhoudingsbepalingen van Opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer instrueert de Ingehuurde vóór aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:
 - Verlangde prestaties en activiteiten en beschikbare periode;
 - Integriteitseisen;
 - Geheimhoudingsplicht;
 - Urenregistratie;
 - Aanspreekpunt/contactpersoon bij de betreffende Opdrachtgever en communicatie aan/afwezigheid en bereikbaarheid;
 - Opdrachtgever kan in geval van een hybride werksituatie aanvullende eisen stellen met betrekking tot de plaats en/of locatie waar de werkzaamheden verricht dienen te worden.
7. De Ingehuurden kunnen worden ingezet op de locaties van Opdrachtgever, te weten Laan van Nieuw Oost-Indië 300, 2593 CE Den Haag en Winthontlaan 2, 3526 KV Utrecht.

8. Ingehuurden worden door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld zonder dat daarmee of daardoor een arbeidsovereenkomst met de Opdrachtgever ontstaat. Opdrachtnemer garandeert in dat kader zonder voorbehoud adequate maatregelen te hebben genomen die een vermoeden of oordeel van een arbeidsrelatie als in de vorige zin bedoeld voorkomen en in voorkomend geval zich daartegen weren.
9. Opdrachtgever en Ingehuurde zijn gevrijwaard van eventuele aanspraken, bijvoorbeeld concurrentiebeding- en/of relatiebeding, tussen Opdrachtnemer en Ingehuurde, behoudens een eventuele overeengekomen opzegtermijn voor het beëindigen van de arbeidsovereenkomst. Opdrachtgever wijst hierbij in het bijzonder op het belemmeringsverbod zoals opgenomen in artikel 9a lid 1 Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), op artikel 7:653 Burgerlijk Wetboek en de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) waarin is gesteld dat een overeengekomen concurrentiebeding in een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd niet rechtsgeldig is (tenzij het noodzakelijk is vanwege zwaarwegend bedrijfs- of dienstbelang), alsmede een mogelijke strijdigheid van een concurrentiebeding voor ondernemingen op grond van de Mededingingswet (Mw).
10. Opdrachtgever heeft steeds het recht, om Opdrachtnemer voor de inzet van een Ingehuurde bij onder andere langdurige ziekte of vakantie, om een gelijkwaardige vervanging te verzoeken. Binnen 14 kalenderdagen dient bekend te zijn welke Ingehuurde de taken overneemt. De voorgedragen vervanger is binnen 20 werkdagen na afloop van de termijn waarbinnen de vervanger kan worden voorgedragen beschikbaar voor het uitvoeren van de Inhuurovereenkomst of zoveel eerder als aangegeven in de aanvraag. In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan hiervan worden afgeweken.
11. Opdrachtnemer stelt, voordat een Kandidaat wordt aangeboden, een onderzoek in naar de geschiktheid van de Kandidaat voor de functie, diens arbeidsverleden en daadwerkelijke beschikbaarheid. Opdrachtnemer toetst hierbij onder meer de door Kandidaat opgegeven referenties, alle relevante diploma's en competenties en de identiteit van de Kandidaat. De nagetrokken referenties dienen zoveel als mogelijk vergelijkbaar te zijn met de beoogde functie van de Offerteaanvraag.
12. Opdrachtnemer draagt zorg voor zo min mogelijk schakels (onderaannemers, juridische entiteiten) in de inhuurketen per Inhuurovereenkomst. Opdrachtnemer registreert alle schakels tijdig en volledig in systemen van Opdrachtnemer per Inhuurovereenkomst en rapporteert hierover in de managementrapportage. Opdrachtnemer registreert in elk geval de naam van alle onderaannemers conform het handelsregister. Deze inspanningsverplichting houdt in dat Opdrachtnemer in haar werkprocessen stuur op het minimaliseren van het aantal schakels door onder andere Offerteaanvragen breed/goed in de markt zetten (inclusief Zzp'er) en in voldoende mate invulling te geven aan de proactieve werving van onderaannemers inclusief Zzp'er.
De volgende inhuurketens zijn toegestaan:
a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) Zzp'er;
a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) Medewerker;
a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) onderaannemer d) Medewerker;
a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) onderaannemer d) Zzp'er.

Opdrachtnemer biedt bij voorkeur direct gecontracteerde Kandidaten aan met maximaal één juridische entiteit tussen de Opdrachtnemer en de Kandidaat. Het heeft de voorkeur van Opdrachtgever om rechtstreeks zaken te doen met een Zzp'er. Er mag één schakel in de keten worden toegevoegd indien de Zzp'er hier de voorkeur aan geeft.
13. Opdrachtgever is gerechtigd tot het uitvoeren van controles of audits op de correcte nakoming van de Raamovereenkomst.

Eisen aan het inhuurproces

14. In de Offerteaanvraag vermeldt Opdrachtgever aan welk functieprofiel, kwalificaties en/of specifieke kennis en ervaring de desbetreffende Kandidaat dient te voldoen bij de uitvoering van de werkzaamheden op grond van de Inhuurovereenkomst alsmede het Richtlijntarief behorende bij het profiel en schaal.
15. Voor het verwerven van Kandidaten nodigt Opdrachtgever middels een Offerteaanvraag de Opdrachtnemer uit om drie tot vijf Kandidaten aan te bieden waarvan tenminste één Kandidaat niet in dienst is van Opdrachtnemer.
16. Opdrachtgever is vrij in de keuze tussen de door de Opdrachtnemer voorgedragen Kandidaten en kan Kandidaten desgewenst voor een oriënterend gesprek uitnodigen om de geschiktheid van Kandidaten te toetsen aan de in de Offerteaanvraag gestelde eisen alvorens een keuze te maken.
17. Indien Opdrachtgever de voorgedragen Kandidaten afwijst omdat Opdrachtgever betrokkenen ongeschikt acht voor de uitvoering van de Inhuurovereenkomst treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg om de mogelijkheden voor het leveren van de juiste Kandidaten te bespreken.
18. In de op basis van de Offerteaanvraag uitgebrachte Offerte geeft Opdrachtnemer aan welke Kandida(a)t(en) door Opdrachtnemer kan/kunnen worden ingezet bij het uitvoeren van de werkzaamheden op grond van de Inhuurovereenkomst. Opdrachtnemer stuurt als Bijlage bij de Offerte de cv's van de betreffende Kandidaten mee.
19. Opdrachtnemer vermeldt voor voorgedragen Kandidaat het inhuurtarief (lees inclusief Opslag) waartegen de Kandidaat wordt aangeboden.
20. Opdrachtnemer is verplicht om binnen tien (10) Werkdagen na ontvangst van een reguliere Offerteaanvraag [en vijf (5) Werkdag(en) voor een spoedaanvraag van Opdrachtgever] een Offerte uit te brengen. Aan het verkrijgen van een Offerte zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. De indiening van de Offerte vindt schriftelijk plaats.
21. Opdrachtgever beoordeelt de tijdig ontvangen cv's en tarieven binnen een week na afloop van de termijn waarbinnen Kandidaten konden worden voorgedragen.
22. De door Opdrachtgever geselecteerde Kandidaat is binnen 20 werkdagen na afloop van de termijn waarbinnen Kandidaten kunnen worden voorgedragen beschikbaar voor het uitvoeren van de Inhuurovereenkomst of zoveel eerder als aangegeven in de Offerteaanvraag. In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan hiervan worden afgeweken.
23. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een procedure van de Offerteaanvraag al dan niet tussentijds te staken en in te trekken.

Eisen aan de inhuurovereenkomst

24. 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.
25. Opdrachtnemer stimuleert ruime mededinging en geeft iedereen, inclusief door de aanvrager van de Opdrachtgever aangedragen detachings- en bemiddelingsbureaus, de gelegenheid Kandidaten aan te dragen.

26. Opdrachtnemer dient te allen tijde en op eerste verzoek de gemaakte sourcingkeuzes inzichtelijk te maken en te motiveren, conform de van toepassing zijnde beginselen van gelijke behandeling, transparantie, proportionaliteit, objectiviteit en non-discriminatie.
27. Opdrachtnemer is in staat om minimaal 90% van de ontvangen Offerteaanvragen in te vullen. Opdrachtnemer stimuleert toetreding van nieuwe onderaannemers en Zzp'ers bijvoorbeeld vanuit het netwerk van inhurende managers en door actief nieuwe onderaannemers en Zzp'ers te werven voor toekomstige Offerteaanvragen. Opdrachtnemer deelt actief Offerteaanvragen die aansluiten bij de expertise/het vakgebied van onderaannemers en Zzp'ers.
28. Het is mogelijk dat Opdrachtgever zelf een (voorkeurs)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.
29. Indien de inzet van een Ingehuurde langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode zal Opdrachtgever dit uiterlijk 1 maand voor het einde van de Inhuurovereenkomst bij Opdrachtnemer aangeven of zoveel eerder als dit mogelijk is. Wanneer alle partijen open staan voor verlenging en zolang dit niet in strijd is met wetgeving, staat Opdrachtnemer ervoor in dat de Ingehuurde de werkzaamheden kan voortzetten.
30. Opdrachtnemer heeft een signalerende functie met betrekking tot het aflopen van een Opdracht (minimaal 6 weken van tevoren) en een dreigende budgetoverschrijding. Opdrachtnemer attendeert Opdrachtgever/medewerkers hierop.
31. Opdrachtgever kan Inhuurovereenkomst altijd tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden.

Eisen aan het contractmanagement

32. Opdrachtnemer benoemt een accountmanager die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Deze contactpersoon (of vervanger) is in ieder geval gedurende de kantoortijden van Opdrachtgever bereikbaar.
33. Bij afwezigheid van de vaste accountmanager is er een vervanger beschikbaar. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste accountmanager. Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de accountmanager of van een vaste contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, waaronder de gemaakte afspraken met de Opdrachtgever over werkwijze, werkprocessen en procedures. Van belang is dat de continuïteit en kwaliteit van de werkprocessen van Opdrachtnemer naar de Opdrachtgever zijn geborgd.

34. De in de evaluaties gemaakte afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden.
35. Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige en actuele administratie en het risicomanagement van de Inhuurovereenkomst(en) door de Opdrachtnemer. Dit omvat in ieder geval:
- a) Het opvragen, controleren, bewaren en actueel houden van gegevens en documenten met betrekking tot de in te zetten kandidaten waaronder in ieder geval:
 - de door de Ingehuurde getekende (model)overeenkomst met de Opdrachtnemer of de detacheringsovereenkomst met de eventuele onderaannemer;
 - een door de Ingehuurde getekende verklaring tot geheimhouding (conform eis 5) en tot naleving van de integriteitscode (conform eis 4) van Opdrachtgever
 - Een verklaring omtrent gedrag (VOG);
 - Kopieën van relevante diploma's en certificaten;
 - CV en eventuele referenties;
 - Kopie legitimatiebewijs voor zover dit wettelijk is verplicht en toegestaan.
 - b) Het verrichten van de identiteitscontrole van de Ingehuurde en de controle op het gerechtigd zijn tot het verrichten van arbeid in Nederland;
 - c) Het verstrekken van de VOG aan Opdrachtgever;
 - d) De administratie en controle van verplichte (voor de fiscus en arbeidsinspectie) persoonlijke en financiële gegevens;
 - e) Het registreren van de uitkomst van de periodieke OndernemersCheck;
 - f) Het zorgdragen voor de facturatie naar Opdrachtgever en eventuele betaling aan onderaannemer of Zzp'er;
 - g) Het gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst zorgdragen dat de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG).
36. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening bij onderaannemers of Zzp'ers.
37. Opdrachtnemer sluit geen relatiebeding met onderaannemers of Zzp'ers.
38. Opdrachtgever heeft op elk moment gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst het recht om de dossiers van de Ingehuurden op juistheid en volledigheid te controleren dan wel na te gaan of vereiste controles door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd.
39. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de Ingehuurde zich conformeert aan de huisregels van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verklaart dat indien Ingehuurde zich schuldig maakt aan enig vergrijp of handelt in strijd met de huisregels, instructies, de goede gewoonten en zeden, de Opdrachtnemer de Ingehuurde op verzoek van Opdrachtgever per direct terugtrekt en desgevraagd voor gelijkwaardige vervanging zorgt.

Eisen aan inlenersaansprakelijkheid

40. Opdrachtnemer garandeert dat op het loon of de vergoeding voor de inzet van de Ingehuurden voor zover van toepassing de verschuldigde loonbelasting, premie volksverzekeringen en/of premies werknemersverzekeringen en omzetbelasting (btw) wordt ingehouden en afgedragen aan de Belastingdienst. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van Ingehuurden gebaseerd op het beweerdelijk bestaan van een arbeidsovereenkomst met Opdrachtgever.

41. Indien Opdrachtnemer niet verplicht is om op het loon van de Ingehuurde loonbelasting, premie volksverzekeringen en/of premies werknemersverzekeringen en/of btw in te houden, dan zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever desgevraagd een verklaring overleggen van de Belastingdienst respectievelijk van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), waaruit blijkt dat over het loon van deze Ingehuurden door hem geen belasting en premies behoeven te worden betaald.

Eisen aan dossier

42. Dossiervorming van documenten en gegevens van Inhuurovereenkomsten, Ingehuurden en onderaannemers 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.
43. Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle onderaannemers en Ingehuurden 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.
44. Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode én 7 jaar daarna. 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, dient te zijn inbegrepen in de Opslag. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever.
45. Naast de beschreven documenten in eis 35, registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens per Inhuurovereenkomst en/of wijziging van een Inhuurovereenkomst:
- Volledige naam van Ingehuurde conform paspoort/ID,
 - Voorletters, adres, woonplaats en telefoon gegevens;
 - Geboortedatum en geboorteplaats;
 - Het BSN;
 - Nationaliteit;
 - Naam (juridisch) werkgever;
 - Modelovereenkomst en opdrachtoomschrijving indien van toepassing;
 - Datum aanvang werkzaamheden bij Opdrachtgever;
 - Einddatum van de werkzaamheden, 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;
 - Contactpersoon Opdrachtgever; fiatteur van bestede/gewerkte uren;
 - Aantal werkdagen en te werken uren per week;
 - Statussen van alle afgesproken controles.
46. Iedere wijziging die betrekking heeft op de Inhuurovereenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het dossier van de Ingehuurde.
47. Voor aanvang van de werkzaamheden (inhuurperiode), dient Opdrachtnemer het dossier van de Ingehuurden en leverancier(s) volledig op orde te hebben en alle controles te hebben uitgevoerd.

48. Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment te (laten) controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren. Indien Opdrachtgever belangrijke gebreken constateert t.a.v. de dossiervorming, verbeurt Opdrachtnemer een zonder rechterlijke tussenkomst onmiddellijk opeisbare dwangsom van EUR 1.000,-- per dag totdat de gebreken zijn opgelost, onverminderd alle verdere rechten van Opdrachtgever waaronder dat op nakoming en/of vergoeding en recht op ontbinding van de overigens werkelijk door haar geleden schade.
49. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Ingehuurde tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft.
50. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij eveneens voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen.

Eisen aan contracteren Zzp'er

51. Gedurende de inzet van een Zzp'er door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever garandeert Opdrachtnemer dat met de Zzp'er een overeenkomst van opdracht wordt afgesloten en ingezet op basis van een door de Belastingdienst goedgekeurde Modelovereenkomst tussenkomst en met inachtneming van alle actueel geldende verplichtingen ten aanzien de wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties ("wet DBA") en aanverwante dan wel opvolgend geldende wet- en regelgeving.
52. Opdrachtnemer garandeert dat alle noodzakelijke en voorgeschreven activiteiten ten behoeve van de Dienstverlening vanuit de wet- en regelgeving tijdig, juist en volledig uitgevoerd worden. Ten aanzien van de inzet van Zzp'ers voert Opdrachtnemer daarnaast, met inachtneming van de verplichtingen voortvloeiend uit de wet DBA, minimaal de volgende verplichtingen nauwgezet, tijdig en volledig uit:
1. De OndernemersCheck voor aanvang van de opdracht;
 2. Een arbeidsrelatietoets (toetsing op mogelijke dienstbetrekking, op vrije vervangbaarheid en of aanwezigheid van werkgeversgezag) voor aanvang van de opdracht;
 3. Periodiek terugkerende toets op punt 1 en 2 gedurende de opdracht en bij een specifieke constatering of aanleiding;
 4. Voortdurende (inhoudelijk, deugdelijk en volledig) controle, registratie en archivering van uitgevoerde toetsen, documenten, uitkomsten, geconstateerde afwijkingen en maatregelen.
 5. Tijdige en accurate signalering richting Opdrachtgever van eventueel geconstateerde afwijkingen t.a.v. de OndernemersCheck (lid 1) en een arbeidsrelatietoets (lid 2) en lid 3 van deze eis.
 6. Op verzoek van Opdrachtgever binnen één werkdag verstrekken van volledig inzicht in (delen van) overeenkomsten en resultaten van uitgevoerde toetsen (lid 1, 2 en 3 van deze eis).
53. Indien Opdrachtnemer op enig moment constateert dat sprake is van een onacceptabel risico met betrekking tot de arbeidsrelatie en/of ondernemerschap dan wel aanverwante fiscale risico's, legt de Opdrachtnemer dit risico schriftelijk gemotiveerd en direct aan Opdrachtgever voor, voorzien van een voor Opdrachtgever passend alternatief. Indien de Zzp'er of Opdrachtgever niet bereid is medewerking te verlenen aan het geboden alternatief, rapporteert Opdrachtnemer dit besluit onmiddellijk schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtgever. De desbetreffende Inhuurovereenkomst wordt alsdan op schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer ontbonden.
54. Ten aanzien van de door Opdrachtnemer uit te voeren OndernemersCheck en arbeidsrelatietoets past Opdrachtnemer zijn eigen methodiek toe gebaseerd op de vereisten die voortvloeien uit actueel geldende wet- en regelgeving.

55. Opdrachtnemer voert de verplichtingen voortvloeiend uit bovenstaande artikelen en onderliggende wet- en regelgeving onverkort door en neemt deze over in de overeenkomsten die zij sluit met Zzp'ers en Onderaannemers. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever onvoorwaardelijk ten aanzien van eventuele kosten dan wel aanspraken voortvloeiend uit het niet, niet tijdig dan wel niet volledig doorvoeren en overnemen van deze verplichtingen.

Eisen aan Uren verwerking/ Bestelsysteem/ Facturering

56. Opdrachtgever zal de aanvragen bij voorkeur, doch niet uitsluitend, digitaal kenbaar maken aan de Opdrachtnemer.
57. Opdrachtnemer maakt voor het aanbieden van kandidaten gebruik van de door de Opdrachtgever voorgestelde werkwijze, dit zal in een later stadium worden afgestemd.
58. Opdrachtnemer dient te beschikken over een eigen urenregistratie systeem, waarin de uren van de Ingehuurde worden gecontroleerd en goedgekeurd.
59. Op het moment dat Opdrachtgever besluit een ander proces rondom urenregistratie te willen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname.
60. Inleenkrachten worden uitbetaald o.b.v. de gewerkte en geaccordeerde uren.
61. Facturatie vindt per 4 weken plaats. Volgens de procedure zoals deze door de Opdrachtgever is/wordt opgesteld. Opdrachtgever streeft naar een betaaltermijn van 14 dagen.
62. Facturen en eventuele bijlagen worden ingediend in de juiste lay-out (bij voorkeur als xml- én pdf- bestand, eventueel alleen als pdf-bestand) en worden per e-mail verzonden naar Opdrachtgever.
63. Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever facturen welke altijd zijn voorzien van de juiste adressering en informatie conform de richtlijnen van Opdrachtgever.
64. Opdrachtnemer verrekent de kosten/bedragen met onderaannemers direct na ontvangst van de bedragen van Opdrachtgever. De periode tussen ontvangst van de betaling van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en betaling van Opdrachtnemer aan onderaannemers bedraagt maximaal twee (2) werkdagen na betreffende betalingsrun. Bij tekortkoming op dit punt heeft Opdrachtgever het recht om met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en betalingen richting Opdrachtnemer volledig op te schorten.
65. Op het moment dat Opdrachtgever besluit een ander proces rondom facturatie te willen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname.

Eisen aan de prestaties (KPI's)

66. Opdrachtgever stelt eisen aan het meten van de prestaties van Opdrachtnemer door middel van de volgende kritieke prestatie-indicatoren (KPI's):
- a) De reactiesnelheid op de Offerteaanvraag van Opdrachtgever: Opdrachtnemer stuurt uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de Offerteaanvraag bij Opdrachtnemer een Offerte met geschikte Kandidaten; Bij tenminste 90% van de Offerteaanvragen wordt een Offerte met geschikte Kandidaten bij Opdrachtgever binnen 10 werkdagen aangeleverd.
 - b) Het percentage geslaagde inhuur: Ten minste 90% van de Offerteaanvragen resulteren in succesvolle plaatsing van een Ingehuurde.
 - c) De plaatsingstermijn van de Ingehuurde: Bij ten minste 90% van de Inhuurovereenkomsten start de Ingehuurde binnen twee werkdagen na ontvangst van een Offerteaanvraag door Opdrachtnemer, inhuuraanvraag, tenzij daarover tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor de Inhuurovereenkomst andere afspraken over worden gemaakt.
 - d) Klachtafhandeling: Opdrachtnemer pakt klachten binnen twee werkdagen na het indienen door Opdrachtgever op en lost deze binnen 1 week op. Tenminste 90% van de klachten worden binnen 1 week opgelost.
 - e) Doelstellingspercentage: KPI betreft de hoogte van het gemiddelde tarief in relatie tot de ingehuurde functies en schalen op basis van de opgegeven doelstellingspercentages.

Eisen aan communicatie en rapportage

67. Na de start van de Raamovereenkomst vindt na het eerste en tweede kwartaal een evaluatieoverleg plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer. Vanaf het derde kwartaal vindt dit evaluatieoverleg minimaal eenmaal per halfjaar plaats. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde:
- Kwaliteit en snelheid van de dienstverlening en de afgesproken KPI's (zie eis 66);
 - Rapportage over de uitvoering van de Raamovereenkomst conform eis 68;
 - Tevredenheid interne Opdrachtgevers;
 - Strategische zaken, zoals relevante arbeidsmarktontwikkelingen en innovatieve oplossingen in het kader van de uitvoering van de Diensten aan Opdrachtgever.
68. Opdrachtnemer levert elk kwartaal een rapportage over de uitvoering van de Raamovereenkomst. De rapportage bevat in ieder geval:
- Het aantal Ingehuurden (headcount + FTE);
 - Functienaam per Ingehuurde;
 - Afdelingsnaam en kostenplaats waar de Ingehuurden zijn ingedeeld;
 - Werkordernummer;
 - Aanvangsdatum en einddatum van de inhuurperiode;
 - Het uurtarief per Ingehuurde;
 - Reiskosten;
 - Aantal gewerkte uren per ingehuurde;
 - Aantal verzuimde uren per afdeling en kostenplaats;
 - Inzet per functie(groep);
 - Uitstroom en reden van de uitstroom;
 - Aantal ontvangen Offerteaanvragen door Opdrachtnemer;
 - Aantal vervulde Offerteaanvragen door Opdrachtnemer;
 - Overzicht van functies waarvoor Opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn geschikte Kandidaten heeft aangeleverd;
 - Totale omzet over de rapportageperiode.

Eisen aan de implementatie van de Raamovereenkomst

69. Opdrachtnemer draagt zorg voor een planning van de implementatie met daarin in ieder geval:
- De actiepunten benodigd voor de implementatie van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever;
 - Het tijdspad voor de implementatie.
70. Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de werkzaamheden die in de implementatiefase van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer moeten worden gedaan om aan haar kant de implementatie tijdig uit te voeren.
71. Opdrachtgever zal, na de berichtgeving van het besluit ten aanzien van de gunning van de Raamovereenkomst, overgaan tot de implementatie van de overeenkomst. Opdrachtgever wenst na gunning zo spoedig mogelijk (volledig) te werken volgens de nieuwe Raamovereenkomst. Opdrachtnemer organiseert de implementatie projectmatig en in samenwerking met Opdrachtgever en volgens het plan van aanpak wat opgesteld wordt door Opdrachtnemer. Kosten hiervan zijn inbegrepen in de Opslag.
72. Bij beëindiging, opzegging of ontbinding van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer, indien Opdrachtgever daarom verzoekt de dienst, op geleidelijke en correcte wijze overdragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de “overgangsperiode”, waarbij de continuïteit van de Dienst centraal staat. De overgangsperiode zal in beginsel maximaal drie maanden na het opzeggen of ontbinden van de Raamovereenkomst duren. De exacte duur wordt door Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer bepaald. Gedurende de overgangsperiode, zelfs nadat de Raamovereenkomst is opgezegd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van Partijen uit hoofde van de Raamovereenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de Dienst.
73. In het kader van de vorige eis beschreven samenwerking zal Opdrachtnemer de in redelijkheid van haar te verwachten medewerking verlenen. Onder deze te verlenen medewerking wordt in elk geval begrepen:
- a) de overdracht van de bij de uitvoering van de Dienst gebruikte gegevensbestanden en documenten;
 - b) de overdracht van overige voor de correcte uitvoering van de Dienst relevante informatie;
 - c) het in redelijkheid vertrekken van instructies aan door Opdrachtgever aangewezen derden;
 - d) De gegevens van de Ingehuurden en onderaannemers die bij Opdrachtgevers zijn of waren ingezet.
- Tenzij dit in strijd is met de Algemene Verordening gegevensbescherming.

Eisen aan prijzen en tarieven

74. 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 onderaannemers aanvullend bedragen voor de gestelde eisen en bepalingen in rekening te brengen.
75. Kosten die niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Diensten, conform de bepalingen in de Raamovereenkomst (inclusief Programma van Eisen), zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
76. De beschreven en gevraagde dienstverlening in de Offerteaanvraag, Programma van Eisen en antwoorden in Nota(s) van Inlichtingen dient geheel verwerkt te zijn in de aangeboden Opslagen. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door Inschrijver in de aanbieding verwerkt.

77. Het overeengekomen tarief omvat verder alle kosten in verband met de nakoming van de Raamovereenkomst en/of de Inhuurovereenkomst, 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.
78. Alle genoemde geldbedragen zijn vast, in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW).
79. De Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een vergoeding voor het verrichten van de Diensten op grond van een Inhuurovereenkomst over de looptijd van de Inhuurovereenkomst op basis van een met Opdrachtgever overeengekomen uurtarief. Het tarief wordt opgenomen in de Inhuurovereenkomst.
80. 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 Offerteaanvraag is aangegeven.
81. Tijdens de looptijd van een Inhuurovereenkomst inclusief verlengingen, mag Opdrachtnemer het uurtarief voor de Ingehuurde niet verhogen.
82. Voor de dienstverlening zal Opdrachtnemer een vaste opslag toepassen op het uurtarief van alle Ingehuurden die door Opdrachtnemer administratief worden afgehandeld.
83. De opslag is een absoluut en vast bedrag in Euro's per gewerkt uur.
84. Het door de Onderaannemers of zzp'er aangeboden uurtarief geldt als het tarief waarover (bovenop) de Opslag wordt berekend.
85. Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding (Opslag of bedrag) voor het zoeken, preselecteren en aanbieden van Kandidaten indien de door haar aangeboden Kandida(a)ten niet wordt/worden geselecteerd door Opdrachtgever (geen Inhuurovereenkomst tot stand komt).
86. Opdrachtgever heeft ten behoeve van haar externe inhuur en de Inhuurovereenkomsten 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.
87. 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. 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 de TarievenTool.

88. 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/Onderaannemers (voorkeurskandidaat) over het Inhuurtarief. Indien Opdrachtnemer of de inhurend 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.