

Programma van Eisen:

Aanbesteding Inhuur personeel schaal 9 en hoger via Dynamisch Aankoopstelsel

IBMN-2023-BUN-SS-001

Datum: 01 augustus 2023

Inhoudsopgave

1	Begrippenlijst.....	3
2	Inleidende bepalingen	3
2.1	Algemeen.....	3
2.2	Eisen aan de dienstverlening	4
2.2.1	Aanvraagbegeleiding	4
2.2.2	Voor Ondernemers	5
2.2.3	Continuïteit, onderhoud en service	6
2.2.4	Eisen aan de dienst, wet- en regelgeving en huisregels	9
2.2.5	Implementatie van de dienst.....	10
2.2.6	Accountmanagement, communicatie, rapportage en controle	10
2.2.7	Backoffice Opdrachtnemer	12
2.2.8	Facturatie en administratie	12

1 Begrippenlijst

Opdrachtgever:	Degenen die de Opdracht verstrekken, te weten gemeente Montfoort, gemeente IJsselstein, gemeente Vijfheerenlanden en Reinigingsbedrijf Midden Nederland.
Opdracht:	De overheidsopdracht die het onderwerp is van de Aanbestedingsprocedure en die in de Overeenkomst is vastgelegd.
Dynamisch Aankoop Systeem (DAS):	Elektronisch proces voor het doen van gangbare aankopen van werken, leveringen of diensten. Opdrachtgever hanteert een Dynamisch Aankoopstelsysteem voor het inkopen van extern personeel.
Opdrachtnemer:	De Ondernemer met wie Opdrachtgever de Overeenkomst afsluit.
Inschrijver:	De Ondernemer die een inschrijving heeft gedaan op de Aanbestedingsprocedure.
Ondernemer:	Een leverancier of dienstverlener.

2 Inleidende bepalingen

2.1 Algemeen

1. Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de werkzaamheden van deze Opdracht van toepassing zijn.
2. Inschrijver dient in de offerte alle benodigde werkzaamheden en daarbij behorende kosten op te nemen voor een volledig gebruiksklare applicatie incl. bijbehorende dienstverlening en in overeenstemming met de eisen, kwaliteit en functionaliteit zoals beschreven de aanbestedingsdocumenten. Gedurende de gehele contractperiode geldt dat kosten die niet in de aanbieding zijn opgenomen, maar wel noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de Opdracht, niet declarabel zijn.
3. Het Dynamisch Aankoopstelsysteem en de dienstverlening van Opdrachtnemer is ingericht en wordt uitgevoerd op een rechtmatige wijze met inachtneming van de geldende Aanbestedingswetgeving. Dit betekent dat Opdrachtnemer garandeert dat bij het doorlopen van een selectieprocedure voor een inhuuropdracht binnen het Dynamisch Aankoopstelsysteem van Opdrachtnemer wordt voldaan aan een rechtmatige inkoopprocedure.
4. Opdrachtnemer dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving betreffende privacy, waaronder in elk geval begrepen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

5. Opdrachtnemer brengt alleen kosten in rekening bij Opdrachtgever, conform de inschrijfprijs. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening bij (leveranciers van) externen voor het gebruik van de DAS-omgeving en de aanverwante diensten.
6. Opdrachtnemer stelt geen aanvullende voorwaarden aan de Ondernemers, bijvoorbeeld concurrentiebeding, verbod op in dienst treden, etc.
7. Opdrachtgever hecht waarde aan het hebben van één centraal aanspreekpunt. Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat hij deze mogelijkheid biedt.
8. Opdrachtgever zal per specifieke uitvraag bepalen op welke wijze de kandidaat wordt gecontracteerd voor de Opdrachtgever. Uitgangspunt is echter dat Opdrachtgever de uitvraag altijd via de DAS-applicatie laat verlopen, tenzij er gegronde redenen voor zijn om hier van af te wijken.

2.2 Eisen aan de dienstverlening

2.2.1 Aanvraagbegeleiding

9. Opdrachtnemer stelt samen met Opdrachtgever de DAS-uitvraag op, scherpst de gunningcriteria aan en adviseert over de wegingsfactoren en de tariefstelling.
10. Opdrachtnemer beschikt over een standaard format offerteaanvraag (in de portal) en stelt op basis daarvan de aanvraag op, waarbij wordt voldaan aan vereiste wet- en regelgeving.
11. Opdrachtnemer dient de ingediende cv's te controleren op de gestelde selectie- en gunningcriteria en de gestelde eisen. Daarnaast dienen cv's door Opdrachtnemer te worden gescreend op waarheid en volledigheid.
12. Opdrachtnemer levert alle op de opdracht binnengekomen cv's aan bij Opdrachtgever via de portal. Als dit meer dan tien (10) geschikte cv's zijn, levert Opdrachtnemer de tien best beoordeelde cv's aan in het portal. Bij het aanleveren van deze cv's rangschikt Opdrachtnemer deze op basis van de behaalde score op de gunningscriteria van de uitvraag.
13. Opdrachtnemer dient een open en transparante wijze van communicatie te verzorgen richting de Ondernemers.
14. Opdrachtnemer dient uitnodigingen voor gesprekken met kandidaten te verzorgen op basis van door Opdrachtgever aangeleverde planning. Opdrachtnemer dient deze uitnodiging digitaal vast te leggen en Opdrachtgever hierover te informeren.
15. Opdrachtnemer dient een gemotiveerde afwijzing te verzorgen met betrekking tot de Ondernemers, buiten de aan Opdrachtgever aangeleverde cv's, dit conform wet- en regelgeving. Opdrachtnemer dient deze afwijzing digitaal vast te leggen en Opdrachtgever hierover te informeren.
16. Opdrachtnemer dient afwijzing te verzorgen van aan Opdrachtgever aangeleverde cv's met de door Opdrachtgever aangeleverde motivatie. Opdrachtnemer dient deze afwijzing digitaal vast te leggen en Opdrachtgever hierover te informeren.

17. Opdrachtnemer dient afwijzing te verzorgen richting de kandidaten die op basis van de gesprekken worden afgewezen met de door Opdrachtgever aangeleverde motivatie. Opdrachtnemer dient deze afwijzing digitaal vast te leggen en Opdrachtgever hierover te informeren.
18. Opdrachtnemer dient het totale proces van start uitvraag, afronden contract en afwijzen kandidaten in een gestroomlijnd tijdsbestek af te ronden. Afzonderlijke stappen in het proces dienen binnen 2 werkdagen door Opdrachtnemer te zijn afgerond. (Bijvoorbeeld: Na de eerste selectie van de kandidaten, alle kandidaten boven de 10 binnen 2 werkdagen afwijzen.
19. Afhandeling van het gehele plaatsingsproces van opdrachten (van voorbereiding/start aanvraag tot invulling en contractering) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal digitaal plaatsvinden, behalve daar waar persoonlijke contacten met de contactpersonen van Opdrachtnemer benodigd zijn. Dit proces dient zo efficiënt mogelijk ingericht te zijn in een portal, waarin voor Opdrachtgever inzichtelijk is waar in het proces elke aanvraag zich op dat moment bevindt. Na gunning worden hierover per Opdrachtgever nadere afspraken gemaakt inclusief afspraken over aanlevertermijnen.
20. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een referentiecheck uit te voeren.
21. Opdrachtnemer dient de dienstverlening uit te laten voeren door vaste (onderling vervangbare) adviseurs (recruiters).
22. Opdrachtnemer dient een door Opdrachtgever aangeleverde concept-opdrachtttekst binnen één werkdag door een adviseur (recruiter) te laten toetsen en indien nodig, voorstellen te doen om de aanvraagtekst te verbeteren.
23. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever vaste relaties van Opdrachtgever te benaderen om deze te informeren over de uitvraag.
24. Opdrachtnemer dient in samenspraak met Opdrachtgever te evalueren of de procedure tot het gewenste resultaat geleid heeft en op basis van deze evaluaties de dienstverlening continu te verbeteren.
25. Opdrachtnemer dient, voor zover gewenst door Opdrachtgever, alle ontvangen aanbiedingen met bijbehorende bescheiden te overleggen aan Opdrachtgever.

2.2.2 Voor Ondernemers

26. Opdrachtnemer dient als eerste aanspreekpunt voor Ondernemers te fungeren (alle communicatie met Ondernemers verloopt via de adviseur/recruiter). Dit geldt voor zowel voor Ondernemers die zijn toegelaten tot de DAS en Ondernemers die (nog) niet zijn toegelaten tot de DAS.
27. Opdrachtnemer dient alle klachten van Ondernemers over het functioneren van de DAS-omgeving centraal af te handelen en dit in een klachten meldstelsel bij te houden, welke inzichtelijk is voor Opdrachtgever.

28. De applicatie dient standaard de mogelijkheid te bieden voor het aanmelden van Ondernemers met een verzoek tot toelating aan de DAS, waarbij minimaal de volgende gegevens geüpload dienen worden:

- a. NAW*
- b. KVK*
- c. Contactpersoon*
- d. In geval van ZZP'er ook de hiervoor relevante documenten een controle hierop, inclusief aflooptermijn**
- e. E-mailadres*
- f. Telefoonnummer *
- g. Uniform Europees Aanbestedingsdocument*

*is verplicht bij aanmelding

** na gunning opdracht

29. Daarnaast dient de applicatie Ondernemers te herinneren aan het tijdig vernieuwen van de benodigde gegevens voor een geldige inschrijving.

2.2.3 Continuïteit, onderhoud en service van de applicatie

30. Opdrachtnemer dient de technische levensduur van de DAS-applicatie c.q. de ondersteuning te garanderen voor de totale contractperiode.

31. Opdrachtnemer dient het gebruik c.q. de ondersteuning van de functionaliteit van de DAS-applicatie te garanderen voor de totale contractperiode.

32. Opdrachtnemer dient het onderhoud en de service te garanderen op de DAS-applicatie voor de totale contractperiode.

33. Opdrachtnemer dient te garanderen dat de DAS-applicatie compatibel blijft met mogelijk toekomstige wensen van Opdrachtgever en ontwikkelingen in wet- en regelgeving gedurende de totale contractperiode.

34. De applicatie dient standaard een uitvraag te kunnen versturen aan alle beschikbare Ondernemers die geregistreerd zijn op het DAS-platform van Opdrachtnemer.

35. De applicatie dient standaard een actueel overzicht te bieden van de inkomende inschrijvingen dat raadpleegbaar is voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de uitvraag (continuumonitoring). Hierbij gaat het om een overzicht van ingeschreven Ondernemers, inzicht in de werkelijke (inschrijf)documenten vóór de sluitingsdatum van een uitvraag is niet van toepassing.

36. De applicatie dient standaard na afronding van de uitvraag een compleet overzicht te bieden van de ingekomen inschrijvingen dat raadpleegbaar is voor Opdrachtgever, waarbij tevens contactgegevens beschikbaar zijn.

37. De applicatie dient standaard webbased te zijn en in ieder geval in het Nederlands, waarbij de meest gangbare webbrowsers en webtools ondersteund moeten worden.

38. De applicatie is ISO 27001 gecertificeerd.
39. Het datacenter is ISO 27001 gecertificeerd en de data staat binnen de Europese Economische Ruimte.
40. De applicatie dient standaard een gebruikersfunctie te hebben voor verschillende rollen, waaronder:
 - a. Een hoofdgebruikersrol die alles kan inzien en uitvoeren.
 - b. Een ondersteunende rol met beperkte rechten die met wisselende autorisaties kunnen worden ingesteld.
 - c. Een vervangende rol ingeval van afwezigheid.
41. De applicatie dient een onbeperkt aantal gebruikers vanuit Opdrachtgever te kunnen toelaten.
42. De applicatie dient standaard het beschreven proces zoals beschreven in dit Programma van Eisen ten aanzien van werving, selectie, gunning/afwijzing, contractering, etc. volledig te ondersteunen.
43. De applicatie dient standaard geschikt te zijn om een onbeperkt aantal opdrachten op te nemen/uit te zetten.
44. De applicatie dient standaard geschikt te zijn om een onbeperkt aantal potentiële Ondernemers op te nemen.
45. De applicatie dient standaard te beschikken over een handleiding in de Nederlandse taal voor de diverse gebruikers. De handleiding zal steeds voorafgaand aan een verandering van de applicatie worden aangepast en vooraf ter goedkeuring worden aangeboden aan Opdrachtgever.
46. De applicatie dient standaard beveiliging van privacygevoelige informatie te waarborgen. De verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever, zie ook het concept van de verwerkersovereenkomst die als bijlage C bij het aanbestedingsdocument is gevoegd, is hierop van toepassing.
47. De applicatie dient standaard zo instelbaar te zijn dat na een bepaalde datum / tijdstip / termijn de opdracht wordt gesloten.
48. De applicatie dient te beschikken over de mogelijkheid dat vragen en antwoorden via de applicatie zichtbaar zijn en geanonimiseerd kunnen worden voor alle potentiële Ondernemers.
49. De applicatie dient standaard de mogelijkheid te bieden voor het uploaden van tekstdocumenten in de ondersteunde formaten, waaronder Microsoft365, OpenOffice en het standaard PFD-formaat. Van deze documenten moet vlot en eenvoudig te zien zijn wie de afzender is en voor welke opdracht het document bedoeld is.
50. De applicatie dient standaard op basis van de criteria een ranking te kunnen maken op aangeboden cv's.

51. De applicatie dient standaard de mogelijkheid te bieden voor het toevoegen van een wegingsfactor bij de criteria.
52. De applicatie dient standaard voor de adviseur of recruiter een mogelijkheid te bieden tot het plaatsen van opmerkingen op de aanbiedingen.
53. De applicatie dient standaard een mogelijkheid te hebben tot het verzenden van vooraf per Opdrachtgever vastgestelde sjabloonbrieven. De sjablonen moeten via de beheerfunctie gemaakt en beheerd kunnen worden.
54. De applicatie moet de mogelijkheid bieden om de cv's in te zien in de online omgeving.
55. Opdrachtnemer levert na gunning in de implementatie een SLA aan. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever op basis hiervan een SLA-rapportage aan te kunnen leveren.
56. Opdrachtnemer garandeert dat de applicatie een acceptabele performance heeft voor gebruikers. Dit houdt in dat de resultaten van 90% van de handelingen in de applicatie binnen 3 seconden worden weergegeven.
57. Het systeem garandeert een acceptabele, goed werkbare performance, wat voor Opdrachtgever 'acceptabel' is vertaalt zich onder meer in, maar niet uitputtend, de volgende responstijden:
 - a. preview van bestanden worden binnen 3 seconden getoond (in 99% van de gevallen);
 - b. openen van een dialoog of een bestand is binnen 3 seconden gereed (in 90% van de gevallen);
 - c. het navigeren binnen de applicatie (opvragen van ander tabblad of scherm) is binnen 0,5 seconde gereed (in 90% van de gevallen).

Daar waar responstijden niet worden gehaald is het voor de gebruiker duidelijk dat het systeem bezig is met het uitvoeren van de opdracht.
58. De applicatie moet bij de inwerkingtreding van nieuwe wet- en regelgeving direct zijn aangepast.
59. De Opdrachtnemer waarborgt beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid bij vastlegging en uitwisseling van (persoons)gegevens en dat gegevens, indien nodig, te allen tijde aangepast kunnen worden.
60. De applicatie beschikt over de mogelijkheid om alle beschikbare data te exporteren in een formaat waarin zij voor gangbare BI-tools zoals bijvoorbeeld Cognos en PowerBI te gebruiken zijn.
61. Er wordt een minimale beschikbaarheid geëist van 99,5% gedurende de gehele week voor 24x7 behoudens onderhoud (buiten werkuren van 07:00 tot 21:00) en verstoringen binnen de omgeving van de Opdrachtgever. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De beschikbaarheid dient tevens online of middels een rapportage per

kwartaal inzichtelijk gemaakt te worden met een geschiedenis van een maand, kwartaal en jaar.

De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de applicatie in een origineel, duurzaam en verwerkbaar bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.

2.2.4 Eisen aan de dienst, wet- en regelgeving en huisregels

62. Bij aanvang van de Overeenkomst stelt Opdrachtnemer een conceptovereenkomst op die Opdrachtgever standaard inzet bij het contracteren van de kandidaten. Opdrachtgever vult deze aan en geeft akkoord voordat deze wordt ingezet.
63. Opdrachtnemer dient het contract met geselecteerde kandidaat op te stellen volgens een standaardovereenkomst die voldoet aan vereiste wet- en regelgeving (waaronder de regelgeving voor ZZP'ers en het arbeidsrecht) en deze volledig te beheren (zoals verlengingen en beëindiging).
64. Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig aanvragen van een VOG. Voor gemeente Vijfheerenlanden en RMN geldt dat de VOG bij aanvang van de werkzaamheden van de kandidaat in het bezit dient te zijn van Opdrachtnemer. Een schriftelijk bewijs van afgifte van de VOG dient vóór aanvang van de werkzaamheden aan gemeente Vijfheerenlanden en RMN overlegd te worden. Voor de gemeente IJsselstein moet de VOG uiterlijk een week na aanvang van de werkzaamheden aangeleverd worden. Voor de gemeente Montfoort wordt dit per geval bekeken.
65. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat hij voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de kandidaat in het bezit is van een geldig paspoort/ID-kaart en, voor zover vereist, een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, alvorens de betreffende kandidaat zijn/haar werkzaamheden kan starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning dienen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt. Voor tijdelijk personeel van buiten de EER (Europees Economische Ruimte) en Kroatië dient te allen tijde een tewerkstellingsvergunning aanwezig te zijn.
66. Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen en bewaren:
 - a. kopieën van relevante diploma's en certificaten;
 - b. kopie ID (geldig).
67. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor het, voorafgaand aan de start van de werkzaamheden, door kandidaat laten ondertekenen van de per Opdrachtgever van toepassing zijnde gedragscode, integriteit- en geheimhoudingsverklaring, formulier nevenwerkzaamheden en formulier persoonsgegevens en draagt zorg voor het archiveren van deze documenten. In de implementatiefase wordt vastgesteld welke documenten per Opdrachtgever van toepassing zijn.

2.2.5 Implementatie van de dienst

68. Opdrachtnemer legt aan Opdrachtgever binnen één (1) week na definitieve gunning een helder en duidelijk implementatieplan ter goedkeuring voor, voorzien van een realistische tijdsplanning, uitgaande van het feit dat Opdrachtnemer een leidende rol vervult in de implementatie en hiervoor resources/middelen beschikbaar stelt. De implementatie gaat van start nadat het implementatieplan is goedgekeurd door Opdrachtgever.
69. Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet separaat worden doorberekend aan Opdrachtgever.
70. Opdrachtnemer dient een materiedeskundige beschikbaar te stellen die sturing geeft aan en controle uitoefent op de implementatie.
71. Opdrachtnemer dient bij implementatie één of meerdere voorlichtingsbijeenkomsten te houden op locatie bij de Opdrachtgever en waar nodig tijdens de gebruikersperiode in deze voorlichtingsbijeenkomsten te voorzien.

2.2.6 Accountmanagement, communicatie, rapportage en controle

72. Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. Opdrachtnemer dient voor de onderhavige Opdracht een accountteam ter beschikking te stellen waarin één verantwoordelijk contactpersoon (hierna te noemen accountmanager) wordt benoemd die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de overeenkomst.
73. Deze accountmanager van Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij/zij over een toereikende volmacht beschikt om afspraken te maken die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de accountmanager, uiterlijk één maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de accountmanager vanwege bijvoorbeeld vakantie of arbeidsongeschiktheid dient er te allen tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken.
74. De accountmanager van Opdrachtnemer of diens vervanger, dient op werkdagen tussen 9:00 uur en 17:00 uur telefonisch bereikbaar te zijn.
75. Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende accountmanager te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet goed verloopt.
76. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er overleg plaatsvindt tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever. De frequentie betreffende het overleg zal tijdens de implementatiefase worden bepaald, het uitgangspunt is dat dit tweemaal per jaar zal plaatsvinden. Tijdens dit gesprek zal op basis van de ontvangen managementrapportage van Opdrachtnemer en de managementinformatie van Opdrachtgever de afgelopen periode worden geëvalueerd. Tevens zal jaarlijks een strategisch overleg plaatsvinden, waarin onder andere ontwikkelingen bij Opdrachtnemer,

branche en Opdrachtgever, de inzet van SROI (Social Return on Investment) en verbetervoorstellen besproken worden.

77. De applicatie dient standaard minimaal de volgende rapportages te kunnen genereren:

- a. Een overzicht per kandidaat met daarin tenminste:
 - i. Naam van de kandidaat
 - ii. Salarisschaal vanuit Opdrachtgever
 - iii. Afdeling en leidinggevende
 - iv. Aan opdracht gekoppelde kostenplaats Opdrachtgever
 - v. Startdatum contract
 - vi. Einddatum contract
 - vii. Bruto uurloon
 - viii. Gefactureerde uren
 - ix. Gefactureerde tarieven
 - x. Gefactureerde kosten
 - xi. Omzet
- b. Overall rapportage van lopende, verlengde en aflopende contracten, weergegeven per kandidaat.
- c. Inzicht in de mogelijkheden tot verlenging van lopende, verlengde en aflopende contracten.
- d. Overall rapportage per aanbieder, met daarin de functies, afdelingen, periodes, aantal uur en tarieven.
- e. Gegund tarief versus de raming en maximum tarief.
- f. Hoogst en laagst geboden tarief per opdracht.
- g. Aantal reacties per opdracht.
- h. Respons per functieprofiel.
- i. Per opdracht: aantal reacties per scoringspercentage, inclusief de prijsopbouw en het aantal knock-outs.
- j. Aantal inschrijvingen van Ondernemers, onderscheiden naar ZZP en detacheringsbureaus.
- k. Ranking van de geselecteerde kandidaten.
- l. Rapporten uit applicatie moeten kunnen worden geëxporteerd naar Microsoft Office.

78. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever de beschikking heeft over alle gegevens die vanuit wet & regelgeving in het bezit moeten (en vanuit de AVG mogen) zijn van Opdrachtgever zoals de volledige naam van kandidaat, BSN, soort ID, ID-nummer en geldigheidsdatum ID.

79. Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle kandidaten die bij Opdrachtgever werkzaam zijn, in adequaat geordende dossiers opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijke bewaarvoorschriften en -termijnen. Alle documenten en gegevens zullen, conform de AVG, worden opgeslagen en bewaard.

80. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat hij voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Alle kandidaten dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID-kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de kandidaat tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag een paspoort/ID-kaart, eventuele verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning bij zich heeft.

81. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te werven bij Opdrachtgever, buiten de opdrachten zoals deze door Opdrachtgever binnen de context van de overeengekomen overeenkomst aan Opdrachtnemer worden verstrekt.
82. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor Opdrachtgever. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke. Dergelijke ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn voor Opdrachtgever om de Overeenkomst te beëindigen.

2.2.7 **Backoffice Opdrachtnemer**

83. De helpdesk van de leverancier levert tijdens kantooruren zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.
84. Op werkdagen dient tussen 09:00 uur en 17:00 uur een medewerker van de backoffice van Opdrachtnemer bereikbaar te zijn.
85. Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan.
86. De applicatie dient voor Opdrachtgever en leveranciers Ondernemers digitaal 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar te zijn, behoudens tijdens onderhoudsuren. Onderhoud vindt altijd 's nachts (tussen 00:00 en 06:00) of in het weekend (op zaterdag of zondag) plaats.

2.2.8 **Facturatie en administratie**

87. Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen een verwerkersovereenkomst overeen om te borgen dat deze informatie wordt verwerkt conform privacywetgeving.
88. Opdrachtnemer factureert de opslagfee met betrekking tot reguliere inhuur door middel van een verzamelfactuur met een regel per kandidaat, maandelijks achteraf op basis van de door de Opdrachtgever aangeleverde gegevens.
89. Urenverantwoording geschiedt middels het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat kandidaten worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties conform deze methoden/systematiek van Opdrachtnemer te verwerken. Indien gewenst draagt Opdrachtnemer zorg voor instructie van medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt haar urenregistratiesysteem beschikbaar voor de urenverantwoording van de kandidaten. De urenregistratie van de kandidaten dient digitaal goedgekeurd te kunnen worden door de verantwoordelijke binnen organisatie van Opdrachtgever.
90. Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever diensttoegang te verlenen tot haar urenregistratiesysteem, opdat Opdrachtgever facturen kan controleren.

91. Opdrachtnemer factureert de kosten met betrekking tot Uitbestedingen na ondersteuning van Opdrachtnemer bij het tot elkaar brengen van vraag en aanbod tegen het vastgestelde tarief.
92. Na gunning zal per Opdrachtgever afgestemd worden op welke wijze de digitale facturatie zal verlopen en welke aanvullende gegevens desgewenst bij de facturatie moeten worden vermeld. De facturatie dient tenminste te voldoen aan de wettelijke vereisten. Opdrachtnemer beschikt over een systeem waarmee digitale facturatie mogelijk is. Betaling zal binnen 30 dagen door opdrachtgever plaatsvinden. Facturatie vindt 1x per maand achteraf plaats.
93. De opslagfee kan één maal per jaar per 1 januari worden bijgesteld gelijk aan de 'Dienstenprijsindex' (2021 = 100). De eerste keer per 1 januari 2025. Opdrachtnemer overhandigt een overzicht van het nieuw te hanteren tarief inclusief onderbouwing, voordat het nieuwe tarief wordt doorgevoerd.