

Bijlage N – Programma van Eisen Perceel 2 ICT

Eisen 1. Algemeen	
Eis 1.1	Opdrachtnemer verklaart door Inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers kan beperken.
Eis 1.2	Opdrachtnemer gaat door Inschrijving akkoord met de inhoud van alle Aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
Eis 1.3	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Raamovereenkomst. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij Inschrijving aangeboden is.
Eis 1.4	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de Opdrachtgever, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
Eis 1.5	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. Alle gegevens die door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend zijn geworden, behoudens de gevallen waarin Opdrachtnemer hiertoe op grond van de wet toe verplicht is, worden niet aan derden verstrekt. De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.6	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de Opdracht over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook dat alle medewerkers van/namens en (toe)leveranciers van Opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht. Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen is Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 25.000,- per gebeurtenis.
Eis 1.7	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.8	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de Aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.
Eis 1.9	Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van financiële, fiscale en juridische risico's (o.a. op basis van Wet Inlenersaansprakelijkheid) die verband houden met de inzet van Kandidaten.
Eis 1.10	Dossiervorming van documenten en gegevens van Nadere overeenkomsten, vindt volledig plaats door Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij Opdrachtnemer in haar bezit dienen te zijn,

	worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.
Eis 1.11	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat Opdrachtgever de beschikking heeft over alle gegevens en documenten die vanuit de wet- & regelgeving in het bezit moeten zijn van Opdrachtgever zoals de volledige naam van medewerker, de naam van de werkgever en tussenschakels en het ID.
Eis 1.12	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 digitaal worden overgedragen aan Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de opslag.
Eis 1.13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens en documenten van de in te zetten Kandidaten en zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden: - Een door de persoon getekende (model)overeenkomst met de in te zetten Kandidaten; - Een door de Kandidaten getekende verklaring met betrekking tot geheimhouding - Indien van toepassing voor de functie; - Kopieën van relevante diploma's en certificaten; - Cv en eventuele referenties; - Kopie legitimatiebewijs.
Eis 1.14	Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens dienen op verzoek van Opdrachtgever terstond beschikbaar gesteld te worden.
Eis 1.15	Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever belangrijke gebreken constateert t.a.v. de dossiervorming, verbeurt Opdrachtnemer een zonder rechterlijke tussenkomst onmiddellijk opeisbare dwangsom van EUR 500,-- per dag en per dossier, totdat de gebreken zijn opgelost, onverminderd alle verdere rechten van Opdrachtgever waaronder dat op nakoming en/of vergoeding van de door haar geleden schade en recht op ontbinding.
Eis 1.16	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de in te zetten Kandidaten in het bezit is van een geldig paspoort/ID kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, alvorens de betreffende in te zetten persoon zijn/haar werkzaamheden kan starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen en tewerkstellingsvergunning dienen vooraf aan Opdrachtgever worden verstrekt. Voor Kandidaten van buiten de EER (Europees Economische Ruimte) en Kroatië dient te allen tijde een Tewerkstellingsvergunning aanwezig te zijn.
Eisen 2. Juridisch	
Eis 2.1	De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de Inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
Eis 2.2	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is:

	1. Raamovereenkomst 2. Nadere overeenkomst 3. Aanbestedingsstukken en de Nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde) 4. Inkoopvoorwaarden 'Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020' 5. Inschrijving Opdrachtnemer
Eis 2.3	Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 2.4	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de Opdrachtgever, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
Eis 2.5	Door het indienen van een Inschrijving gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat bij een fusie van de Opdrachtgever met een derde partij de scope van de Opdracht kan wijzigen en dat de overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van zes Kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
Eis 2.6	Door het indienen van een Inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.
Eis 2.7	Een Nadere overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de Nadere overeenkomst slechts prevaleert boven de Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien in een Nadere overeenkomst uitdrukkelijk van (enige bepaling van) de Raamovereenkomst wordt afgeweken, voor zover er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.
Eis 2.8	In het model DAP (Dossier Afspraken en Procedures) conform Bijlage Q van Opdrachtgever worden alle afspraken vastgelegd over de samenwerking en communicatie van Opdrachtnemer met Opdrachtgever.
Eis 2.9	Opdrachtnemer is verplicht om lopende contracten van huidige leverancier onder dezelfde voorwaarden over te nemen zonder extra kosten in rekening te brengen.
Eis 2.10	Het uurtarief van de Extern ingehuurde medewerker dient door Opdrachtnemer overeengekomen te worden met de betreffende Kandidaat, en dient transparant te zijn voor de Opdrachtgever. Opdrachtgever eist transparantie over de contractvoorwaarden van Opdrachtnemer met hun Kandidaten, omdat de Opdrachtgever veel waarde hecht aan duidelijkheid over de arbeidsvoorwaarden van hun Extern ingehuurde medewerkers. Opdrachtgever eist voorwaarden op het volgende aspect: • Betalingstermijn, te weten binnen 3 weken na afloop van de maand waarin de prestatie is geleverd. Indien Opdrachtnemer aanvullende diensten (bijvoorbeeld toegang tot database opdrachten, snellere betaaltermijn, verzekering o.i.d.) wil aanbieden aan de betreffende Extern ingehuurde medewerker staat hen dat vrij om daarover nadere (financiële) afspraken te maken op facultatieve basis. Voorwaarde is dat Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengt bij de betreffende Extern

	ingehuurde medewerker voor zijn dienstverlening, anders dan de ingediende opslagprijs (volgens Bijlage K).
Eis 2.11	Bij de beëindiging van de Raamovereenkomst (exit-procedure) dienen de dan lopende inhuurcontracten ondergebracht kunnen worden in de Raamovereenkomst van de nieuwe leverancier. Opdrachtnemer verklaart dat bij het beëindigen van de Raamovereenkomst volledige medewerking zal worden verleend aan een soepele overgang van de bestaande contracten naar de nieuwe leverancier. Er mogen geen overgangskosten worden berekend.
Eisen 3. Commercieel	
Eis 3.1	De Raamovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van twee jaar met tweemaal de optie, eenzijdig uit te oefenen door de Opdrachtgever, tot het verlengen van de Raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van telkens twaalf maanden. De maximale looptijd van de Raamovereenkomst is vier jaar.
Eis 3.2	De Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien de Opdrachtgever gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd.
Eis 3.3	De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere overeenkomsten die na het eindigen van de Raamovereenkomst nog niet (volledig) uitgevoerd zijn.
Eis 3.4	Een Nadere overeenkomst kan maximaal nog zes maanden doorlopen na beëindiging van de Raamovereenkomst, tenzij de Nadere overeenkomst is aangegaan voor de duur van een specifiek project. In dat geval kan de Nadere overeenkomst de looptijd van de Raamovereenkomst overschrijden tot de werkzaamheden voor het betreffende project zijn afgerond.
Eis 3.5	Dienstreizen van Extern ingehuurde medewerkers mogen na akkoord vooraf van de Opdrachtgever één op één doorbelast worden aan de Opdrachtgever, waarbij geldt dat de vergoeding nimmer hoger mag zijn dan de maximale belastingvrije vergoeding die conform de belastingdienst is toegestaan.
Eis 3.6	De overeengekomen <u>opslagtarieven</u> in de Raamovereenkomst liggen in ieder geval vast t/m 31 december 2024 en kunnen – eerst per 1 januari 2025 op verzoek van Opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per jaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index CAO lonen per uur (2015=100), op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: $(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar}) / \text{jaargemiddelde oud jaar} \times 100\%$ (afgerond op 2 decimalen). Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd.
Eis 3.7	Wordt in een jaar afgezien van herzien van de tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar; indexering over meerdere jaren is derhalve uitgesloten.
Eis 3.8	Indien de Opdrachtnemer zijn tarieven wil indexeren dient dit uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van het kalenderjaar schriftelijk aangevraagd te worden bij

	Opdrachtgever. Pas na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever mogen de tarieven worden geïndexeerd.
Eis 3.9	Negatieve indexering dient Opdrachtnemer te allen tijde te melden en de tarieven dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.
Eis 3.10	Wijzigingen in wettelijke heffingen zoals het btw percentage mogen te allen tijde worden doorgevoerd mits deze minimaal twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan aan de Opdrachtgever worden gemeld, tenzij de wijziging minder dan twee maanden voorafgaande aan de ingangsdatum bekend is dan dient deze binnen twee weken na vaststelling aan de Opdrachtgever gemeld te worden. Deze melding dient voorzien te worden van een toelichting op de gehanteerde formule voor de aanpassing van de tarieven. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Het doorvoeren van wijzigingen met terugwerkende kracht is niet toegestaan
Eis 3.11	Verlagingen van wettelijke heffingen dient Opdrachtnemer te allen tijde te melden en de tarieven dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien vanaf de ingangsdatum van de betreffende wijziging.
Eis 3.12	Alle in de Aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en/of aantallen zijn indicatief. Opdrachtnemer kan aan deze bedragen en/of aantallen geen rechten in termen van (minimale of maximale) afzet/omzet ontleen.
Eis 3.13	Door Inschrijving accepteert Opdrachtnemer voor contractering een vaste opslag ter hoogte van een toeslag op het inhuurbedrag per uur in absolute waarde (exclusief btw) te hanteren, welke boven het inhuurtarief van de betreffende Extern ingehuurde medewerker wordt doorberekend aan Opdrachtgever.
Eis 3.14	Het uurtarief van de Extern ingehuurde medewerker dient door Opdrachtnemer overeengekomen te worden met de betreffende Kandidaat.
Eis 3.15	Het overeengekomen tarief tussen Opdrachtnemer en Kandidaat dient transparant te zijn.
Eis 3.16	Meervoudige doorleenconstructies zijn <u>niet-beperkt</u> toegestaan. Dit houdt in dat er naast Opdrachtnemer <u>geen-maximaal één (1)</u> andere tussenpartij mag bestaan in de contractketen tussen Opdrachtgever en de aangeboden/ingezette Kandidaat tenzij Opdrachtgever vooraf op de hoogte wordt gesteld en formeel instemt met een doorleenconstructie <u>via meerdere tussenpartijen</u> .
Eis 3.17	Voor Opdrachtnemer zal betaling door Opdrachtgever de enige vorm van inkomsten in relatie tot deze Raamovereenkomst zijn. Aan de Extern ingehuurde medewerker zullen in dit verband geen kosten in rekening worden gebracht.
Eis 3.18	De door Opdrachtnemer in hun Inschrijving te stellen opslag per uur met betrekking tot de te leveren diensten dient voor de looptijd van de Raamovereenkomst vast te zijn.
Eis 3.19	Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding (opslag of bedrag) voor het zoeken, pre-selecteren en aanbieden van Kandidaten indien er geen Nadere Overeenkomst tot stand wordt gebracht.
Eis 3.20	Het bij Inschrijving aangeboden opslagtarief, alsmede het in een Nadere overeenkomst aangeboden uurtarief is exclusief btw , en inclusief alle overige bijkomende kosten (zoals reiskosten woon/werk), maar exclusief de zakelijke

	dienstreizen van de ingehuurd medewerkers. Bijkomende kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking. Dit betekent dat er geen andere tarieven in rekening gebracht kunnen worden dan de uurtarieven voor inhuur met uitzondering van: - Nadere opdrachten waarvoor de Opdrachtgever opdracht heeft gegeven conform de eisen die gesteld worden aan Nadere opdrachten. - Het aangeboden <u>uurtarief</u> is vast en wordt gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst niet geïndexeerd.
Eis 3.21	Opdrachtnemer brengt binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst van het verzoek een Nadere offerte uit voor het uurtarief behorende bij het betreffende functieprofiel aan de Opdrachtgever.
Eisen 4. Nadere opdrachten	
Eis 4.1	Naast de opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken dient Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever ook bereid te zijn Nadere opdrachten te verrichten. Onder Nadere opdrachten worden aanvragen voor functieprofielen verstaan welke niet zijn opgenomen in de opdracht, maar wel gerelateerd zijn aan de (ter indicatie) opgenomen functieprofielen.
Eis 4.2	Indien de Opdrachtgever Nadere opdrachten wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij Opdrachtnemer gedaan.
Eis 4.3	Na schriftelijke acceptatie van de Nadere offerte door de Opdrachtgever is er sprake van een Nadere opdracht zoals bedoeld in de Aanbestedingsstukken.
Eis 4.4	Alle eisen en voorwaarden die gelden voor een reguliere Nadere offerteaanvraag gelden ook voor een Nadere opdracht.
Eisen 5. Facturatie	
Eis 5.1	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting van de dienstverlening en acceptatie van de uren een verzamelfactuur per kostenplaats.
Eis 5.2	Alle uren van de Extern ingehuurd medewerkers dienen, uiterlijk in de eerste week volgend op de maand waarin de gewerkte uren hebben plaatsgevonden, door Opdrachtnemer geregistreerd te zijn in het portaal van Opdrachtgever.
Eis 5.3	Opdrachtnemer gaat akkoord met facturatie op basis van 'Reversed billing', ook wel Self billing genoemd. Het is een omgekeerd facturatieproces, waarbij ZZP'ers uren boeken in het interne portaal, en SBB op basis hiervan zelf de tijdige facturering en betaling uitvoert.
Eis 5.4	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens Opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres, postcode, plaats • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer

	• Debiteurnummer <u>Gegevens Opdrachtgever</u> • Organisatienaam • Adres • Verplichtingenummer • Kostenplaats • Contactpersoon Opdrachtgever <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht. • De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de Implementatieperiode in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld. • Contractnummer
Eis 5.5	<u>Een kostenoverzicht bevat minimaal de volgende gegevens:</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker • Naam Extern ingehuurde medewerker ○ <u>Inhuur</u> - Tarief per uur - Aantal uur - Totaal kosten (incl. en excl. btw) ○ <u>Reiskosten</u> - Aantal dagen - Woon-werkafstand - Dienstreizen - Km vergoeding - Totaal aantal km - Totaal kosten • Bewijs van accordering van de gefactureerde uren door de contactpersoon van de betreffende afdeling getekende urenstaat • Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer

	De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de Implementatieperiode in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 5.6	Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF formaat of UBL 2.1 formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl . Voor vragen t.a.v. facturatie neem Opdrachtnemer contact op met financien@s-bb.nl .
Eis 5.7	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 5.8	Indien een factuur niet voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken en/of de inkoopvoorwaarden genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen vijftien kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken en/of de inkoopvoorwaarden genoemde voorwaarden.
Eis 5.9	De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door de Opdrachtgever aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in Artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek, op juistheid te laten controleren.
Eis 5.10	De Opdrachtgever is gerechtigd om indien er sprake is van door Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) welke niet tijdig zijn voldaan door opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de Opdrachtgever.
Eis 5.11	Indien de Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de betalingstermijn heeft voldaan, kan Opdrachtnemer van rechtswege de wettelijke rente als bedoeld in art. 6:119b lid 1 van het Burgerlijk Wetboek in rekening te brengen. De rentevergoeding wordt berekend over de vordering van Opdrachtnemer.
Eis 5.12	Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van een accountantscontrole zal Opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
Eis 5.13	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.
Eis 5.14	Studiedagen die niet georganiseerd of geëist zijn door Opdrachtgever, worden door Opdrachtnemer niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
Eisen 6. Communicatie	
Eis 6.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 6.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers van Opdrachtnemer die op welke wijze dan ook contact hebben met de Opdrachtgever, alsmede de aangeboden Kandidaten en de Extern ingehuurd medewerkers de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.

Eis 6.3	De Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens Kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie Werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan vijf Werkdagen afwezig is wordt de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de Opdrachtgever contact opneemt met de contactpersoon.
Eis 6.4	De Opdrachtgever krijgt indien de vaste contactpersoon (accountmanager) langer dan vijf Werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
Eis 6.5	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden Kandidaten hun werkzaamheden bij Opdrachtgever kunnen aanvangen op de werkdag (datum), welke is bepaald in de Nadere overeenkomst.
Eis 6.6	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden Kandidaten gedurende 5 werkdagen beschikbaar blijven na sluiting van de standaard termijn genoemd in de Nadere offerteaanvraag, met dien verstande dat Opdrachtgever de selectie en het intakegesprek binnen diezelfde termijn van 5 werkdagen laat plaatsvinden. Kandidaten die op basis van een voorlopige beoordeling worden uitgenodigd voor een selectiegesprek, zijn daadwerkelijk beschikbaar voor dat gesprek. Indien Kandidaten door Opdrachtnemer voortijdig worden teruggetrokken uit de procedure krijgt Opdrachtgever een Gele Kaart en behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de opdracht exclusief te gunnen aan de andere Raamcontractant. De eventuele Gele Kaarten zijn voor Opdrachtgever een onderwerp voor een escalatiegesprek.
Eis 6.7	Opdrachtgever krijgt een vast inhoudelijk deskundig beslissingsbevoegd contactpersoon (projectmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de inhoud van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens Kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee Werkdagen reageert op email, telefonisch contact en/of terugbelverzoeken. De contactpersoon zorgt voor een vervanger, zodat bij afwezigheid de noodzakelijke communicatie kan plaatsvinden.
Eis 6.8	De frequentie van het periodiek overleg op strategisch/tactisch en operationeel niveau wordt vastgelegd in het DAP. Het overleg vindt niet vaker en ook niet minder vaak plaats dan noodzakelijk. Het periodiek strategisch/tactisch overleg vindt tenminste 2 maal per jaar plaats, en kan als daar een aanleiding voor is door één van beide partijen in goed overleg vaker worden bijeengeroepen. Het operationeel overleg vindt tenminste 4 maal per jaar plaats, en kan als daar een aanleiding voor is door één van beide partijen in goed overleg vaker worden bijeengeroepen.
Eis 6.9	Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk die per mail bereikbaar is, en telefonisch binnen het afgesproken tijdvenster (tijdens Kantooruren), en meldingen en verzoeken registreert en tijdig opvolgt (serviceticket-systeem).
Eis 6.10	Het strategisch/tactisch periodiek overleg bestaat uit een terugblik en een vooruitblik. Bij de terugblik wordt de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking

	besproken: I. de aanvragen/opdrachten en het matchingsproces II. het verloop van de opdrachten (startup, voortgang en afronding) III. de 'performance' tijdens de opdrachten (tijd, geld, resultaten) IV. de contractvorming en administratie Bij de terugblik komen zowel de knelpunten als de successen en 'good practices' aan de orde. Het primaire doel van de terugblik is evalueren, reflecteren, leren en verbeteren. Na elk overleg worden conclusies kort samengevat en afspraken tussen partijen vastgelegd. In de vooruitblik worden toekomstige ontwikkelingen besproken: I. plannen van de Opdrachtgever / nieuwe opdrachten II. ontwikkelingen in de markt Bij de vooruitblik komen kansen en bedreigingen aan de orde, en worden plannen voor de komende periode geconcretiseerd in afspraken en actiepunten.
Eisen 7. Personeel	
Eis 7.1	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer, alsmede alle Kandidaten en Extern ingehuurde medewerkers van en namens Opdrachtnemer welke in een gebouw van de Opdrachtgever komen houden zich aan de geldende huisregels. Indien een Extern ingehuurde medewerker zich hier niet aan houdt kan dit een reden zijn voor directe stopzetting van de inhuur zonder dat er sprake is van een opzegtermijn.
Eis 7.2	Opdrachtnemer informeert en instrueert een Extern ingehuurde medewerker tijdig dat deze de door Opdrachtgever verstrekte hulpmiddelen bij de beëindiging van de inzet op eigen initiatief in correcte staat dienen in te leveren bij diens leidinggevende binnen Opdrachtgever. Extern ingehuurde medewerker tekent hiervoor een bruikleenovereenkomst bij aanvang en beëindiging.
Eis 7.3	Opdrachtnemer verklaart dat alle (Extern ingehuurde) medewerkers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer worden ingezet aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
Eis 7.4	Opdrachtnemer is in het kader van de werving en selectie verantwoordelijk voor het verifiëren van de identiteit van de Kandidaat (en Extern ingehuurde medewerker) en indien vereist ook de verblijfs-/tewerkstellingsvergunning. Boetes van de IND als gevolg van aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkomingen met betrekking tot deze verplichting zijn derhalve volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 7.5	Indien de Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet van een Extern ingehuurde medewerker van of namens Opdrachtnemer, kan de Opdrachtgever verzoeken om vervanging van de desbetreffende Extern ingehuurde medewerker. De Opdrachtgever zal tijdig Opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.
Eis 7.6	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die directe toegang hebben tot de data van de Opdrachtgever dienen voorafgaande aan het moment waarop zij voor het eerst

	toegang hebben tot deze data een geheimhoudingsverklaring (zie Bijlage P) te ondertekenen.
Eisen 8. Overleg	
Eis 8.1	Tijdens een evaluatie overleg, dat minimaal twee keer per jaar zal plaatsvinden, worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: - Uitkomsten managementinformatie; - Samenwerking en klanttevredenheid; - Knelpunten in de uitvoering van de opdracht; - Ontwikkelingen in de markt; - Ontwikkelingen binnen organisatie Opdrachtgever en organisatie Opdrachtnemer
Eis 8.2	De datum en het tijdstip van een evaluatie overleg worden op initiatief van Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever bepaald.
Eis 8.3	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de Opdrachtgever te bepalen locatie.
Eis 8.4	Op basis van de uitkomsten van het evaluatie overleg stelt Opdrachtnemer indien Opdrachtnemer en/of de Opdrachtgever dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer.
Eis 8.5	Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf Werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardige applicatie welke te openen en te bewerken is middels het Microsoft besturingssysteem zonder dat hiervoor specifieke applicaties aangeschaft dienen te worden) per e-mail aan de Opdrachtgever verstrekt.
Eis 8.6	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de Opdrachtnemer het niet eens is met de door de Opdrachtgever verlangde aanpassingen dient er binnen tien Werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging.
Eisen 9. Managementrapportages	
Eis 9.1	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal 4 maal per jaar de volgende managementinformatie, waarin tenminste de volgende onderwerpen aanbod komen: I. de aanvragen/opdrachten en het matchingsproces a. aantal aanvragen/opdracht en succesvolle matches b. aantal aangeboden kandidaten, aantal kandidaten op gesprek en aantal gewonnen Nadere offerte-aanvragen c. leveringsbetrouwbaarheid = (aantal aangeboden minus voortijdig teruggetrokken kandidaten / aantal aangeboden kandidaten) d. omvang van de -in deze periode- gestarte opdrachten (tijd, geld) II. performance van de lopende opdrachten a. geplande doorlooptijd, metingen en geld b. werkelijke doorlooptijd, metingen en geld

	c. opgeleverde mijlpalen, relevante besluiten d. totalen over de lopende opdrachten III. contractvorming, administratie en supportmeldingen a. aantal afgehandelde contracten b. aantal (tijdig) afgehandelde supportmeldingen
Eis 9.2	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Opdrachtgever verstrekt.
Eis 9.3	Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat: • De informatie duidelijk en begrijpelijk is. • Rapportages een consistente lijn volgen. • Indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportageoplossingen dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.
Eis 9.4	De Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat de managementinformatie een helder en duidelijke tendens zichtbaar maakt voor wat betreft het verbeteren van de uitvoering van de Nadere opdracht en een vermindering van het aantal klachten.
Eisen 10. Nadere offerteaanvraag en plaatsing	
Eis 10.1	De Nadere offerteaanvraag wordt bij twee Opdrachtnemers uitgezet en volgt een standaard proces met standaard termijnen.
Eis 10.2	Indien Opdrachtgever zelf een Kandidaat werft is Opdrachtgever vrij om de Nadere opdracht onder te brengen onder één van de Opdrachtnemers. De Opdrachtgever zal dit in toerbeurt tussen Opdrachtnemers naar evenredigheid doen.
Eis 10.3	De Nadere offerteaanvraag wordt per email geplaatst bij Opdrachtnemer en bevat de volgende informatie: • Aanvraagnummer (uniek ID) • Functie • Opdrachtomschrijving • Contactpersoon Opdrachtgever • Locatie • Planning werving, selectie en intake • Taken • Functie-eisen • Wensen/gunningscriteria • Competenties • Aantal FTE • Maximale uurtarief (exclusief btw) inclusief reiskosten woon-werkverkeer • Aantal uren per week • Startdatum opdracht • Initiële einddatum • Optie tot verlenging

Eis 10.4	Opdrachtnemer dient de Nadere offerteaanvraag binnen vier uur per email te bevestigen aan de Aanvrager.
Eis 10.5	Opdrachtnemer verplicht zich om binnen een termijn van vijf Werkdagen, ingaande op de eerstvolgende werkdag na dagtekening van de Nadere offerteaanvraag, 1-3 cv's met elk een toelichting en motivatie aan te leveren welke aansluiten op de functieprofielen van de Nadere offerteaanvraag. Waarbij het mogelijk is dat Opdrachtgever zelf ook Kandidaten uit eigen netwerk aanlevert. Opdrachtgever geeft bij de Nadere offerteaanvraag aan hoeveel cv's zij daadwerkelijk wil ontvangen. Deze Nadere offerteaanvraag is voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te verrichten dienst, de randvoorwaarden en de levertijd.
Eis 10.6	Opdrachtnemer gaat akkoord dat Opdrachtgever te allen tijde de Nadere offerteaanvraag kan aanpassen of kan terugtrekken.
Eis 10.7	Ten aanzien van deta-vast voldoet Opdrachtnemer aan de volgende werkwijze: Na een preselectie van potentiële Kandidaten biedt Opdrachtnemer de beste Kandidaten aan met motivatie, cv en all-in uurtarief. Nadat Opdrachtgever een Kandidaat heeft gekozen start na het selectiegesprek de periode van 1800 uur, en neemt Opdrachtnemer in die periode de volledige administratieve, contractuele, financiële afhandeling en risicobeheersing voor haar rekening. Na de deta-vast periode van 1800 uur kan Opdrachtgever de deta-vastkandidaat kosteloos overnemen van Opdrachtnemer.
Eis 10.8	Indien een aangeboden Kandidaat als passend bij de functie wordt ervaren wordt dit schriftelijk aan Opdrachtnemer meegedeeld, waarna er in overleg met de Opdrachtgever binnen vijf Werkdagen een gesprek wordt gepland met de aangeboden Kandidaat, tenzij de Opdrachtgever besluit af te zien van een gesprek en direct tot plaatsing wenst over te gaan.
Eis 10.9	Opdrachtnemer accepteert de door opdrachtgever aangeboden Kandidaten en draagt zorg voor de volledige administratieve, contractuele, financiële afhandeling en inhuurrisicobeheersing van het doorlenen van tijdelijk beschikbaar gestelde Kandidaten die door Opdrachtgever zelf geworven zijn.
Eis 10.10	De Nadere overeenkomst dient voor aanvang van de inhuur ondertekend te worden door Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarna elk een door beide ondertekend exemplaar ontvangt.
Eis 10.11	De Nadere overeenkomst en daarmee de inhuur c.q. plaatsing eindigt automatisch van rechtswege als de verwachte duur/omvang zoals opgenomen in de Nadere overeenkomst is bereikt. Indien de Opdrachtgever de inhuur eerder wenst te beëindigen geldt een opzegtermijn van vier weken.
Eis 10.12	In de Nadere overeenkomst en daarmee de inhuur c.q. plaatsing is een optie tot verlenging van de duur/omvang opgenomen. Indien Opdrachtgever de inhuur wenst te verlengen dan wordt dit uiterlijk een maand voor afloop van de Nadere overeenkomst aan Opdrachtnemer bevestigd.
Eis 10.13	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Opdrachtgever. Een klacht wordt schriftelijk per mail of per brief ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) Werkdagen schriftelijk per email of per brief wordt beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt dit binnen 5 dagen aangegeven en wordt een uiterste termijn van afhandeling genoemd.
Eis 10.14	Indien de Opdrachtgever naar aanleiding van het gesprek met de aangeboden

	Kandidaat besluit dat deze als niet geschikt voor de functie wordt ervaren, wordt dit aan Opdrachtnemer medegedeeld. Opdrachtnemer dient in dat geval binnen vijf (5) Werkdagen een nieuwe geschikte Kandidaat aan te bieden.
Eis 10.15	Indien aangeboden Kandidaten naar het oordeel van de Opdrachtgever niet voldoen aan het gevraagde profiel, is Opdrachtgever vrij om zelf invulling te geven aan de inhuurbehoefte, buiten Opdrachtnemer om.
Eisen 11. Inzet Extern ingehuurd medewerkers	
Eis 11.1	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat een Extern ingehuurd medewerker beschikbaar is gedurende de gehele looptijd van de Nadere overeenkomst. Een afwezigheid als gevolg van een vakantie is toegestaan, tenzij de continuïteit van het werkzaamheden dit niet toelaat (dit ter beoordeling door de Opdrachtgever).
Eis 11.2	Bij aanvang van de werkzaamheden bij de Opdrachtgever dient de Extern ingehuurd medewerker, door Opdrachtnemer voldoende ingelicht worden over de werkzaamheden. Extern ingehuurd medewerkers werken onder leiding en toezicht van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal zich derhalve op dezelfde zorgvuldige wijze gedragen als ten opzichte van zijn eigen medewerkers.
Eis 11.3	Kandidaten die worden aangeboden op deta-vast basis zijn uitsluitend Kandidaten die in een ondertekende intentieverklaring aangeven bij SBB een dienstverband te willen aangaan na de afgesproken deta-vast periode van 1800 gewerkte uren. In de deta-vast periode vinden tenminste twee formele evaluatiemomenten plaats.
Eisen 12. Ziekmeldingen en verlofaanvragen	
Eis 12.1	Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat een Extern ingehuurd medewerker uiterlijk een half uur voor aanvang van de werkzaamheden, ziek meldt bij zowel Opdrachtnemer als bij zijn/haar leidinggevende of diens vervanger binnen de Opdrachtgever.
Eis 12.2	Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever proactief op de hoogte te houden van de voortgang van herstel en de werkhervatting van een zieke Extern ingehuurd medewerker.
Eis 12.3	Opdrachtnemer ziet er op toe dat een Extern ingehuurd medewerker tijdig een verlofaanvraag in dient bij zijn/haar direct leidinggevende en enkel verlof op neemt indien de verlofaanvraag is goedgekeurd.
Eisen 13. Vervanging Extern ingehuurd medewerkers	
Eis 13.1	Op eerste verzoek van de Opdrachtgever dient Opdrachtnemer bij een afwezigheid van een Extern ingehuurd medewerker gedurende vijftien Werkdagen of meer een gelijkwaardige vervanger in te zetten.
Eis 13.2	Opdrachtnemer dient in het geval van een ziekte van een Extern ingehuurd medewerker proactief contact op te nemen met de Opdrachtgever ten aanzien van vervanging van de betreffende Extern ingehuurd medewerker.
Eis 13.3	Indien een Extern ingehuurd medewerker niet langer voldoet aan het functieprofiel en/of de aanvullende (functieprofiel) eisen, niet functioneert en/of een afwezigheid van meer dan vijftien werkdagen aansluitend of meer dan twintig werkdagen gedurende een periode van zes maanden dan kan de Opdrachtgever de inzet van

	de betreffende Extern ingehuurd medewerker gemotiveerd per direct, of na een voor de Opdrachtgever acceptabele termijn met betrekking tot de overdracht van de werkzaamheden beëindigen. In dit geval geldt er geen opzegtermijn. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige vergoeding van de hieruit voortvloeiende kosten.
Eisen 14. Urenverwerking	
Eis 14.1	De Extern ingehuurd medewerker voert wekelijks zijn daadwerkelijk gemaakte uren in het urenregistratiesysteem van Opdrachtgever. De contactpersoon van de betreffende afdeling controleert de geregistreerde uren en accordeert deze binnen vijf Werkdagen na ontvangst. Opdrachtnemer stuurt uitdraai van geregistreerde uren met akkoord van contact van de betreffende afdeling als bijlage bij de factuur aan Opdrachtgever.
Eis 14.2	Indien de uren naar mening van de contactpersoon van de betreffende afdeling niet correct zijn dan worden de uren afgekeurd onder vermelding van de afwijkingen.
Eis 14.3	Uren die door de contactpersoon van de betreffende afdeling zijn afgekeurd worden aangepast en opnieuw aangeboden aan de contactpersoon.
Eis 14.4	Indien de uren naar mening van de contactpersoon van de betreffende afdeling ook de tweede keer niet correct zijn dan treedt Opdrachtnemer op als bemiddelaar tussen de betreffende ingehuurd medewerker en de contactpersoon van de betreffende afdeling.
Eis 14.5	Overschrijding van het maximale aantal gecontracteerde uren is niet toegestaan tenzij met voorafgaande goedkeuring van opdrachtgever.
Eis 14.6	Indien het maximale aantal gecontracteerde uren dreigt te worden overschreden dient de Opdrachtnemer dit tijdig (5 Werkdagen voordat de overschrijding plaatsvindt) te melden bij de contactpersoon van de betreffende afdeling.