

Bijlage 12 Programma van eisen

Organisatie	
Eis 1.	De opdrachtnemer biedt een vast aanspreekpunt voor de provincie Utrecht (accountmanager), die voldoende bevoegdheid heeft tot correcties in de uitvoering van de dienstverlening als de provincie Utrecht daarom verzoekt. De accountmanager organiseert tenminste tweemaal per jaar een klantteamoverleg en nodigt de contactpersonen van de provincie daarvoor uit. Deze gesprekken vinden kosteloos plaats op een door provincie Utrecht aangewezen locatie. Opdrachtnemer beheert hiertoe de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen vijf werkdagen aan provincie Utrecht wordt overlegd.
Eis 2.	De opdrachtnemer verzorgt voor de ingangsdatum van de overeenkomst een kennismaking binnen de organisatie van provincie Utrecht in afstemming met provincie Utrecht.
Eis 3.	De opdrachtnemer communiceert tijdig en adequaat met de provincie Utrecht over alle aspecten in de dienstverlening die de provincie Utrecht raken, zoals eventuele afwezigheid van de professionals die werkzaam zijn voor de provincie Utrecht, wisseling van professionals en veranderingen in de werkprocessen.
Eis 4.	De opdrachtnemer levert per kalenderjaar de volgende rapportages: - Verantwoording van de dienstverlening (uren en verrichtingen in vaste en variabele deel); - Verzuimoorzaken (op basis van verzuimcijfers die de provincie Utrecht aanlevert); - Verbetersuggesties voor het verzuim- en re-integratiebeleid; - Preventie. De opdrachtnemer levert de rapportages binnen twee maanden na afloop van de verslagperiode (kalenderjaar), dat wil zeggen uiterlijk vóór 1 maart volgend op het afgelopen kalenderjaar. Op het gebied van vitaliteit verwacht provincie Utrecht een separate rapportage zoals omschreven in eis 32.
Eis 5.	De opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over een geldige certificering Stichting Beheer Certificatie Arbodiensten (SBCA) en overlegt bewijsstukken hiervoor. Dit bewijsstuk zal bij voorlopige gunning bij de voorlopige winnaar en de partij voor de wachtkamerovereenkomst worden opgevraagd.
Eis 6.	De professionals van de opdrachtnemer (ook de eventueel ingehuurde professionals) die voor de provincie Utrecht werken, vormen een vast team, dat zorgt voor onderlinge informatie-uitwisseling en afstemming van de diensten en werkwijze.
Eis 7.	De in te zetten professionals beschikken over een recente VOG (niet ouder dan 3 maanden), met in het algemene screeningsprofiel de volgende nummers uitgevraagd: 11, 12, 13 en

	41. De VOG dient te worden overlegd voor de professionals daadwerkelijk aan de slag gaan bij opdrachtgever.
Eis 8.	Wisseling binnen het team van professionals van de opdrachtnemer is niet toegestaan zonder instemming van de provincie Utrecht, tenzij er sprake is van overmacht (bijvoorbeeld langdurig verzuim van de professional of uitdiensttreding). De opdrachtnemer is bereid een niet in overleg tot stand gekomen of niet tot tevredenheid stemmende wisseling van een bedrijfsarts als ontbindende voorwaarde voor het contract te accepteren. Bij een eventuele wisseling stelt de opdrachtnemer meerdere, gelijkwaardige kandidaten voor aan de provincie Utrecht. De provincie Utrecht beoordeelt het profiel van de kandidaten en kiest de kandidaat die naar mening van opdrachtgever het meest bij de organisatie past. Als geen van de kandidaten redelijkerwijs als passend wordt beoordeeld, stelt de opdrachtnemer nieuwe kandidaten voor.
Eis 9.	De opdrachtnemer werkt goed samen met de Ondernemingsraad (OR) en informeert haar tijdig en adequaat, conform de hiervoor geldende wettelijke eisen. Tenminste eenmaal per jaar overlegt de opdrachtnemer met de OR. Hierin worden onder andere besproken: de rapportages uit eis 4; verbetersuggesties voor het verzuim- en re-integratiebeleid. Het inplannen voor dit overleg zal plaatsvinden binnen een maand dat de rapportage is aangeboden aan opdrachtgever.
Eis 10.	Voor facturering door de opdrachtnemer gelden de volgende uitgangspunten: - Maandelijkse facturen voor het vaste deel van de dienstverlening; - Per kwartaal correctie van uren waarin geen dienstverlening heeft plaatsgevonden; - Maandelijkse facturen achteraf voor het optionele deel van de dienstverlening, met specificatie van de verrichte werkzaamheden en bestede uren; per maand één factuur, binnen twee maanden na afloop van de betreffende maand; - Facturen voor projecten conform de per project gemaakte afspraken. Aanvullende factuurvereisten vindt u in de conceptovereenkomst.
Eis 11.	De opdrachtnemer verzorgt kosteloos de gehele overdracht van medische dossiers naar een eventuele nieuwe dienstverlener bij het beëindigen van de overeenkomst. De opdrachtnemer rekent eveneens geen kosten voor bij de overdracht behorende administratieve handelingen, waaronder het aanschrijven van de medewerker voor de schriftelijke toestemming.
Basis dienstverlening	
<i>Algemeen</i>	
Eis 12.	Het verzuimgesprek duurt gemiddeld minimaal 20 en maximaal 30 minuten. Het verzuimgesprek vindt in beginsel fysiek plaats op de

	locatie van opdrachtgever. Aan de beoordeling van de bedrijfsarts wordt overgelaten of het verzuimspreekuur in voorkomende gevallen digitaal plaats kan vinden. In overleg met de opdrachtgever kan het verzuimspreekuur in uitzonderlijke gevallen fysiek plaatsvinden op een locatie van opdrachtnemer.
Eis 13.	Het verzuimspreekuur wordt tijdig uitgevoerd. Dat wil zeggen: - Binnen een week na verzoek van leidinggevende of medewerker; - Uiterlijk in week 6 van het verzuim, indien leidinggevende of medewerker zelf geen initiatief hebben genomen; - In beginsel minimaal eenmaal per zes weken als vervolgsprekuren, of het individuele geval moet ter beoordeling van de bedrijfsarts een hogere frequentie verlangen; - Voor spoedspreekuren geldt dat de medewerker binnen 24 uur bij de bedrijfsarts terecht kan.
Eis 14.	Van elke verzuimende medewerker met dreigend lang verzuim stelt de bedrijfsarts uiterlijk in week 6 van het verzuim een probleemanalyse op.
Eis 15.	Als een medewerker niet op het verzuimspreekuur verschijnt (no-show), zorgt de bedrijfsarts ervoor dat de leidinggevende en de medewerker hierover worden geïnformeerd op dezelfde dag als het verzuimspreekuur met de medewerker zou plaatsvinden.
Eis 16.	De bedrijfsarts zorgt voor een bijdrage aan de verzuimbegeleiding die zowel qua termijnen als qua inhoud voldoet aan de eisen van de Wet Verbetering Poortwachter.
Eis 17.	De adviezen van opdrachtnemer vanuit het spreekuur zijn concreet op belastbaarheid (urenbelasting incl. suggestie tot opbouw, gekoppeld aan een tijdslijn). De adviezen van opdrachtnemer uit het spreekuur beperken zich tot een weergave van de beperkingen en mogelijkheden. De feitelijke invulling van de werksoort en de werklocatie worden door de medewerker en de werkgever bepaald.
Eis 18.	Van elk verzuimspreekuur geeft de bedrijfsarts dezelfde dag, maar uiterlijk binnen 24 uur een schriftelijke of digitale terugkoppeling aan de leidinggevende. De bedrijfsarts geeft desgevraagd mondelinge (telefonische) toelichting op deze terugkoppeling.
Eis 19.	De bedrijfsarts laat zich voor de agendaplanning ondersteunen door aangewezen medewerkers van de provincie Utrecht en maakt gebruik van het EHRM-systeem (Afas) van de provincie Utrecht (taken opvolgen zoals opstellen probleemanalyse; opstellen terugkoppelingen, probleemanalyse en dergelijke; plaatsen terugkoppelingen in het re-integratie dossier; ...). Het maken en afzeggen/wijzigen van afspraken dient via de afdeling HR van provincie Utrecht te lopen. Medewerkers mogen niet zelf afspraken afzeggen of wijzigen.
Eis 20.	De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot een second opinion bij een andere bedrijfsarts, conform de wettelijke eisen.

Eis 21.	De opdrachtnemer stelt alle medewerkers van provincie Utrecht in staat om gebruik te maken van het arbeidsomstandigheden spreekuur. Medewerkers hebben de mogelijkheid om een afspraak te maken voor het preventief spreekuur welke onderdeel is van de basisdienstverlening.
<i>Bedrijfsarts</i>	
Eis 22.	De opdrachtnemer zet een vaste bedrijfsarts (BIG-geregistreerd) in voor de dienstverlening aan de provincie Utrecht. Bij wisseling van de bedrijfsarts geldt hetgeen is opgenomen in eis 7.
Eis 23.	De bedrijfsarts is op vaste werkdagen beschikbaar voor de provincie voor leidinggevend en medewerkers; werkdagen worden in overleg vastgesteld waarbij ook afspraken worden gemaakt over fysieke aanwezigheid van de bedrijfsarts. De bedrijfsarts houdt spreekuur op locatie van de provincie. De provincie stelt daartoe een spreekkamer beschikbaar.
Eis 24.	Ook buiten de vaste werkdagen voor de provincie is de bedrijfsarts voor leidinggevend en medewerkers telefonisch en via mail bereikbaar. Hij of zij reageert via mail, telefonisch of app/ gebruikelijke kanalen binnen 2 werkdagen op verzoeken tot contact of informatie.
Eis 25.	Voor de situatie dat de vaste bedrijfsarts voor langere tijd (meer dan twee weken) niet beschikbaar is, stelt de opdrachtnemer een vaste vervanger beschikbaar.
Eis 26.	Indien de samenwerking met de bedrijfsarts niet naar tevredenheid verloopt, stelt de opdrachtnemer een vervangingsprotocol op dat de instemming verlangt van de provincie Utrecht.
Eis 27.	De bedrijfsarts verwijst waar nodig door naar medewerkers van de provincie zoals de bedrijfsmaatschappelijk adviseur, de re-integratie adviseur of de preventiemedewerker/Arbo-coördinator. Voor interventies die de provincie niet zelf kan leveren of heeft afgesproken, beschikt de opdrachtnemer over een providerboog van interventiebedrijven, zodat noodzakelijke interventies snel en eenvoudig kunnen worden ingezet. Interventies worden ingezet na accordering van provincie Utrecht.
Eis 28.	De opdrachtnemer heeft gecertificeerde deskundigen tot zijn beschikking, die zo nodig kunnen worden ingezet voor de dienstverlening aan de provincie.
Eis 29.	De vaste deskundigen zijn laagdrempelig bereikbaar voor de preventiemedewerker van de provincie Utrecht. Dat wil zeggen dat de vaste deskundigen binnen 2 werkdagen reageren op een verzoek tot contact met de preventiemedewerker.
Optionele dienstverlening	
Eis 30.	Als de provincie Utrecht te kennen geeft een project te willen laten uitvoeren, brengt de opdrachtnemer conform dit verzoek een offerte uit. De provincie heeft daarbij geen afnameverplichting en is vrij om, na afwijzing van de offerte van de opdrachtnemer, een offerte aan te vragen bij een andere partij. Indien dit leidt tot een

	aanbestedingstraject is de opdrachtnemer uitgesloten van inschrijving.
Vitaliteit	
Eis 31.	Opdrachtnemer levert een bijdrage aan een duurzame inzetbaarheid, gericht op het personeel van provincie Utrecht, in het bijzonder gericht op het geldende vitaliteitsbeleid van de provincie Utrecht.
Eis 32.	Opdrachtnemer voert jaarlijks een analyse uit op de inspanningen van provincie Utrecht op het gebied van vitaliteit van haar medewerkers. Naar aanleiding van deze analyse ontvangt provincie Utrecht een korte rapportage. Deze bestaat uit advies op geschiktheid en effectiviteit van de inspanningen van provincie Utrecht op het gebied van vitaliteit. Daarnaast worden door de opdrachtnemers suggesties gedaan voor aanpassing dan wel uitbreiding van de inspanningen, onder meer op basis van actuele wetenschappelijke en maatschappelijke inzichten en ontwikkelingen. Deze rapportage dient uiterlijk in het laatste kwartaal van ieder kalenderjaar aan provincie Utrecht te zijn verstrekt.
Service Level Agreement	
Eis 33.	De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat provincie Utrecht in overleg met de opdrachtnemer een servicelevel agreement (SLA) opstelt, dat onderdeel uitmaakt van het contract. De SLA betreft onderwerpen als operationele werkafspraken (periodieke evaluatie, momenten van overleg, enzovoorts) en eventueel nadere financiële afspraken (wijze en termijn van factureren, voor zover deze al niet in de overeenkomst zijn opgenomen). Ook worden er afspraken gemaakt over escalatie bij verschillen van inzicht.
Eis 34.	De door opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Alle op te geven tarieven zijn, tenzij specifiek aangegeven, ALL-IN tarieven. Dat wil zeggen dat alle kosten, waaronder reis- en parkeerkosten, administratie, overhead, materiaal, afdrachten, reserveringen, etc. in de genoemde tarieven zijn inbegrepen.
Eis 35.	Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd. Ook de eventuele kosten die gemoeid zijn met het verzekeren van de aansprakelijkheid dienen in de all-in tarieven verdisconteerd te zijn. De enige kosten die apart één op één kunnen worden doorbelast zijn noodzakelijke kosten voor het opvragen van medische gegevens of overleg met een curatieve instelling. Daarnaast wordt in het prijzenblad opgegeven wat de aanvullende kosten zijn voor aanvullende dienstverlening.
Eis 36.	De opdrachtnemer is preferred supplier voor provincie Utrecht. Er geldt geen afnameverplichting van provincie Utrecht bij opdrachtnemer. Provincie Utrecht behoudt zich het recht voor om aanvullende dienstverlening bij een andere partij in te kopen.

Eis 37.	Alle documentatie en correspondentie die door de opdrachtnemer op schrift wordt gesteld is in de Nederlandse taal gesteld en wordt aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld.
Informatie Veiligheid & Privacy	
Eis 38.	De opdrachtnemer beheert conform de AVG-richtlijnen het medisch dossier van de verzuimende medewerkers.
Eis 39.	Daar waar de leverancier optreedt als verwerker van persoonsgegevens gaat hij akkoord met de verwerkingsovereenkomst van de provincie Utrecht.
Eis 40.	De opdrachtnemer heeft beleid opgesteld ten aanzien van de naleving van de AVG (waarin in elk geval taken en verantwoordelijkheden ten aanzien privacy zijn vastgelegd (inclusief rapportagelijnen) en afspraken over verwerkers zijn vastgelegd. De opdrachtnemer heeft een proces en de benodigde kennis om voorkomende datalekken goed af te kunnen handelen. De opdrachtnemer heeft maatregelen genomen om te borgen dat personeel op zorgvuldige wijze met de persoonsgegevens om gaat (bijvoorbeeld: training van personeel, screenen van personeel, maken van afspraken met personeel).
Eis 41.	De opdrachtnemer doet geen zaken met bedrijven uit landen, waar bedrijven gedwongen kunnen worden informatie te delen met die betreffende overheden ('offensieve cyberstrategie').
Eis 42.	De opdrachtnemer implementeert passende beheersmaatregelen ter bescherming tegen malware voor de detectie, preventie en herstel in combinatie met passend bewustzijn voor gebruikers.
ICT	
Eis 43.	De provincie Utrecht werkt met Net IQ Identity en Access Management. Een koppeling met het systeem van de opdrachtnemer dient te gebeuren via SAML2 (= versie van de SAML-standaard voor het uitwisselen van authenticatie- en autorisatie-identiteiten tussen beveiligingsdomeinen). Het systeem van de opdrachtnemer dient te kunnen worden gekoppeld aan de directory service AzureAD middels een Enterprise application. Indien niet mogelijk is de enige uitwijk een 'koppeling' .CSV uploads middels SFTP.
Eis 44.	In het geval medewerkers van de provincie toegang krijgen tot het systeem van de opdrachtnemer is deze browser-based (via de gangbare browsers) en vindt authenticatie plaats via IAM (Identity and Access Management). Daarnaast dient het systeem van de opdrachtnemer voor externe systemen (buiten domein Provincie Utrecht, in de 'cloud') als servicesprovider te kunnen acteren waarbij de Provincie Utrecht de identity provider blijft via IAM (Identity and Access Management).

Eis 45.	De opdrachtnemer garandeert backup- en restorevoorzieningen van zijn systeem. De opdrachtnemer garandeert bij calamiteiten minimaal een Repair Time Objective (RTO) van max. 16 uur. Back-ups worden daar waar mogelijk gededupliceerd opgeslagen, om op deze manier de hoeveelheid storage die nodig is te reduceren.
Eis 46.	De opdrachtnemer test minimaal 1 keer per jaar het functioneren van de back-up door een back-up te herstellen. De aantoonbare testresultaten worden besproken met de provincie Utrecht, alsmede eventuele te nemen mitigerende maatregelen of verbeteracties.
Eis 47.	Eventuele licenties en/of alle andere noodzakelijke voorzieningen ten aanzien van het systeem van de opdrachtnemer, ten behoeve van de provincie Utrecht, worden verzorgd door de opdrachtnemer en dienen te zijn opgenomen in de prijzen (all-in tarieven, excl. BTW).
Eis 48.	De voor import en export van gegevens gebruikte API's van de opdrachtnemer voldoen aan de standaarden zoals deze binnen de overheid te doen gebruikelijk zijn (zie hiervoor forumstandaardisatie.nl). Daarnaast zijn de koppelingen voor informatie-uitwisseling met de Provincie Utrecht op het gebied van (minimaal) HR, Financiën en Rapportage op standaard wijze geïmplementeerd.
Eis 49.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst is de werkwijze en het systeem van de opdrachtnemer aan te passen aan nieuwe technieken, methodes en modules. Eventuele kosten hiervoor worden niet doorbelast aan provincie Utrecht.
Eis 50.	Het systeem van de opdrachtnemer ondersteunt logging (met het oog op het kunnen voldoen aan eisen aan beheer en auditing).
Eis 51.	Naast een productie-omgeving stelt de opdrachtnemer een testomgeving beschikbaar voor het testen van de koppeling/ het systeem van de opdrachtnemer door PU medewerkers.
Eis 52.	De opdrachtnemer levert beheer (functioneel en technisch) op alle informatiestromen en interfaces die gedurende de looptijd van het contract operationeel zijn, inclusief rapportage en monitoring.