

Bijlage 4 Programma van Eisen inhuur-ESB Zuyd Hogeschool

Dit document betreft een overzicht van de door Zuyd Hogeschool gestelde eisen ten aanzien van de Europese Aanbesteding Inhuur-ESB

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst moet voldoen. Het zijn knock-out criteria: als uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw Inschrijving niet verder in behandeling genomen.

Door Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving rechtsgeldig te ondertekenen gaat inschrijver / opdrachtnemer akkoord met het Programma van Eisen.

	Juridisch
1	De inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever zijn van toepassing.
2	Voor de uitgevraagde diensten is Opdrachtnemer de preferente leverancier. Opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor om (bijvoorbeeld wanneer Opdrachtnemer niet of onvoldoende kan voldoen) een externe partij te selecteren voor de dienstverlening. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord en erkent dat deze overeenkomst niet exclusief is, wat betekent dat Opdrachtgever het recht behoudt om met andere leveranciers samen te werken voor soortgelijke diensten.

	Dienstverlening
1	De Opdrachtnemer heeft één team met een vaste bezetting en één vaste accountmanager voor Opdrachtgever welke bij afwezigheid adequaat vervangen worden. Dit team is in staat Opdrachtgever zo te bedienen, dat de doelstellingen van de opdracht behaald worden.
2	Alle teamleden zijn te allen tijde op de hoogte van (contract)afspraken en procedures met Opdrachtgever die dusdanig vastgelegd zijn dat deze voor elk teamlid toegankelijk zijn (plaats en tijdonafhankelijk).
3	Het team is per telefoon, via één vast telefoonnummer, en ook digitaal (per e-mail), via één vast e-mailadres, te bereiken, voor zowel voor Opdrachtgever.
4	Het team dient op alle Werkdagen tijdens kantooruren vanaf 9.00 uur tot 17.00 uur direct, zonder tussenkomst van een centrale backoffice, telefonisch bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
5	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 deelnemende dienst(en) over werkwijze, werkprocessen en procedures. De Contractmanager dient hierover tijdig geïnformeerd te worden.
6	Opdrachtnemer levert projectteamleden met voldoende kennis en expertise. Indien de kennis en expertise naar oordeel van Opdrachtgever onvoldoende aanwezig is dan zal

	Opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtnemer om het betreffende projectteamlid te vervangen voor een ander die wel beschikt over voldoende kennis en ervaring.
7	Opdrachtnemer levert een projectteam voor de gehele duur van de implementatie van de (uitvoering van de) Overeenkomst. Bij vervanging door uitdiensttreding of andere onvoorziene omstandigheden dienen nieuwe projectleden eerst akkoord te worden bevonden door Opdrachtgever.

	Prijs
	De prijs voor de gevraagde dienstverlening wordt vastgesteld als een vast bedrag in euro's per gewerkt uur, exclusief BTW. Dit betekent dat ongeacht het niveau of de expertise van de medewerkers die door de leverancier worden ingezet, dezelfde vaste uurprijs van toepassing is.
	U hanteert een all-in prijs exclusief BTW. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen, maar niet beperkt tot: reiskosten, verwerkingskosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, normale binnenlandse reis- en verblijfkosten, transportkosten die worden gemaakt ten gevolge van de Opdracht, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremies, winst en alle eventuele verdere bijkomende kosten.
	De prijs per uur voor de uitgevraagde dienstverlening is voor de gehele contractperiode hetzelfde. Correcties en indexaties bijv. op basis van DPI-indexatie zijn dus niet van toepassing tijdens de initiële contractperiode.
	Na de initiële contractperiode is het mogelijk om de uurtarieven te indexeren op basis van onderstaande methodiek. Indexering is enkel mogelijk bij verlengingsopties.
	De afgegeven prijzen zijn vast vanaf ingangsdatum overeenkomst tot en met 14 oktober 2026. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 15 oktober 2026 geïndexeerd worden). Partijen hebben de inspanningsverplichting om indexering te maximaliseren tot de personeel indexering rijksbijdrage (2023 = 4.4%). Mochten partijen vaststellen en overeenkomen dat dit ontoereikend is dan geldt dat indexeringen gemaximaliseerd worden op basis onderstaande methodiek. Een eventuele indexering vindt plaats en voor ten hoogste het CBS indexcijfer cao lonen contractuele loonkosten en arbeidsduur met het jaar 2020 als basis (2020 = 100) bedrijfstakken/branches (SBI2008) P Onderwijs. Volgens onderstaande rekenmethode: $(\text{indexcijfer [nieuw kwartaal]} - \text{indexcijfer [oud kwartaal]}) / \text{indexcijfer [oud kwartaal]} \times 100\%.$ Als nieuw kwartaal wordt gehanteerd het meest recente kwartaal waarvan het definitieve indexcijfer bekend is, als oud kwartaal wordt hetzelfde kwartaal genomen van het jaar daarvoor. Het voor indexering gekozen kwartaal dient tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd te worden. De indexeringsperiode beslaat zodoende altijd een geheel jaar. Een

	verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk worden ingediend bij de contractmanager van de opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door Zuyd Hogeschool worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht.
--	--

	Urenverantwoording
	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten van een transparant en efficiënt proces voor urenregistratie, waarbij de ingehuurde medewerkers de gewerkte uren registreert en Opdrachtgever deze uren kan verifiëren en accorderen. Het systeem of de methode die door de Opdrachtnemer wordt gebruikt, dient te voldoen aan de geldende normen voor gegevensbeveiliging en privacybescherming, en moet toegankelijk zijn voor alle relevante betrokkenen.
	Opdrachtnemer factureert Opdrachtgever alleen op basis van de door de geaccordeerde uren. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om te zorgen dat de ingezette medewerkers de geaccordeerde uren tijdig aanlevert voor facturatie. Eventuele afwijkingen in het facturatieproces zijn alleen toegestaan met expliciet akkoord van Opdrachtgever.
	Het is niet toegestaan om onderaannemers in te huren of om enige vorm van outsourcing toe te passen voor de uitvoering van de opdracht.
	Opdrachtnemer stuurt maandelijks een overzicht van de ingezette uren aan Opdrachtgever.

	Rapportages
	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de maandelijkse afgenomen uren duidelijk gespecificeerd worden aan de hand van de story's zoals deze zijn aangemaakt in boards (Microsoft Azure DevOps).
	Opdrachtgever zorgt ervoor dat dit overzicht maandelijks in een Excel formaat wordt aangeleverd uiterlijk 5 dagen na afloop van de maand.
	Opdrachtnemer neemt in zijn rapportage op de volgende kolommen: • ID User Story • Titel User Story • Naam van developer • Uren totaal (dag/maand)

	Medewerkers
	Opdrachtnemer is te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle informatie die als vertrouwelijk behandeld dient te worden.
	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat bij ziekte van een ingehuurde Medewerkers

	van langer dan 7 dagen de Opdrachtnemer één of meerdere andere snel inzetbare kandidaten met dezelfde kwalificaties zal aandragen. Indien deze vervanger volgens Opdrachtgever niet voldoet, heeft Opdrachtgever het recht om de opdracht opnieuw 'uit te zetten' en Medewerkers elders bij andere leveranciers in te huren.
	Opdrachtnemer gaat akkoord dat inwerktijd van de vervanger voor rekening van Opdrachtnemer zal komen. De duur van de inwerktijd zal door beide partijen in overleg worden bepaald.
	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat vakantie en vrije dagen in overleg met de Opdrachtgever zullen worden opgenomen
	Opdrachtnemer is bereid om, in voorkomende gevallen, de Medewerkers ook buiten de normale werktijden in te zetten.
	Opdrachtnemer verklaart dat indien een geplaatste Medewerkers zich schuldig maakt aan enig vergrijp in strijd met de huisregels / instructies, de goede gewoonten en zeden, dat de Opdrachtnemer die bewuste Medewerkers per direct terugtrekt en desgevraagd voor gelijkwaardige vervanging zorgt. Huisregels zijn verkrijgbaar bij de recepties van de gebouwen.

	Werklocatie
	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat de in te huren Medewerkers de werkzaamheden zowel digitaal als op locatie van Opdrachtgever uitvoeren, dan wel op een door de Opdrachtgever te bepalen locatie.
	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat de in te huren Medewerkers zich conformeert aan de huisregels van de Opdrachtgever.

	Facturatie
	Facturatie vindt plaats op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarief, op basis van aantal daadwerkelijke ingezette uren.
	U dient de facturen, in PDF, te versturen aan: inkoopfacturen@zuyd.nl onder vermelding van Zuyd Hogeschool t.a.v. creditadministratie en budgetcode academie (zie tevens bijlage factuurvereisten Zuyd Hogeschool) en indien van toepassing het betreffende ordernummer (INK 1xxxxx) zoals vermeld op de inkooporder. Facturen die deze nummers niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan u geretourneerd .
	De factuur specificeert in ieder geval het aantal ingezette uren, factuurdatum, factuurnummer en factuurbedrag exclusief BTW.

	Privacy
36	Opdrachtnemer werkt conform de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg) en andere van toepassing zijnde privacywet- en regelgeving.
37	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers en eventuele andere personen die betrokken zijn bij de verwerking contractueel of op grond van de wet gehouden zijn tot vertrouwelijke behandeling daarvan.
38	In het geval van een inbreuk in verband met de persoonsgegevens, zal Opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk en in ieder geval 24 uur na kennisneming melding maken bij de functionaris gegevensbescherming van opdrachtgever. Opdrachtnemer zal Zuyd daarbij in ieder geval de in artikel 33 lid 3 AVG bedoelde informatie verstrekken.
39	Opdrachtnemer neemt technische en organisatorische maatregelen om een passend beschermingsniveau te waarborgen, rekening houdend met het risico dat met de verwerking van de persoonsgegevens gepaard gaat.

	Contractmanagement
	Opdrachtnemer rapporteert aan contactpersoon van Zuyd Hogeschool. Er vindt minimaal één keer per maand een evaluatiegesprek plaats. De kosten voor het evaluatiegesprek kunnen niet worden doorbelast aan Opdrachtgever.