



Bijlage A – Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding Intermediair externe inhuur

Inhoudsopgave

Inhoud

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleidende bepalingen	3
2. Inzet van Externen.....	4
3. Inhuurtarieven en Opslagen	7
4. Facturatie en administratie	8
5. Managementinformatie en communicatie	8
6. Einde Dienstverlening	10

1. Inleidende bepalingen

Eisen aan de Dienstverlening	
1.1	Het CBR heeft nadrukkelijk niet voor een dynamisch aankoopstelsel (DAS) gekozen. Het staat de Intermediair nadrukkelijk vrij de eigen wervings- en selectiekanalen in te richten, zolang dit niet met een DAS gebeurt.
1.2	In verband met de vrijwaring van de inlenersaansprakelijkheid en afdracht van sociale premies werkt de Intermediair met G-rekeningen. De Intermediair maakt minimaal 55% van het factuurbedrag over op de G-rekening van de Toeleverancier waar de Gedetacheerde in loondienst is. Indien de Intermediair of de Toeleverancier beschikt over een registratie in het register van Stichting Normering arbeid stort men 25% van het factuurbedrag inclusief BTW op de G-rekening van de Toeleverancier. Indien de Intermediair een (werkmaatschappij van een) OESO-land beursgenoteerde uitzendonderneming betreft en beschikt over een verklaring van de Belastingdienst is werken met een G-rekening niet noodzakelijk.
1.3	De Intermediair dient alle operationele vraagstukken rondom de inzet van Externen te beantwoorden en te regelen. Dit betekent onder meer dat de Intermediair het CBR, Externen, en Toeleveranciers attendeert op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van overeenkomsten, het aanleveren van documenten, et cetera en dit proces bewaakt.
1.4	De Intermediair zorgt voor continuïteit van de Dienstverlening waarbij minimaal één vast aanspreekpunt beschikbaar is. Indien hij/zij ziek is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).
1.5	De Intermediair is in staat om Externen te leveren in de gevraagde functieclusters zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
1.6	Door Inschrijving verklaart de Intermediair naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de Raamovereenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. De Intermediair verklaart in het bijzonder dat: a) de Intermediair en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de Intermediair en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) de Intermediair geen (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de Intermediair én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.
Eisen aan de organisatie	
1.7	De Intermediair is opgenomen / heeft zich geregistreerd in het WAADI register.
1.8	De Intermediair is in staat om Externen te leveren op alle locaties van het CBR.
1.9	De Intermediair beschikt over een klachtenprocedure en maakt deze op verzoek van het CBR inzichtelijk.
1.10	De Intermediair garandeert dat wijzigingen in de eigendomsstructuur van de Intermediair altijd schriftelijk aan het CBR worden gemeld. De Intermediair informeert het CBR tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de het CBR. Denk aan reorganisaties, fusies, overnamen, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.
Implementatie en Migratie	
1.11	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt de Intermediair na het sluiten van de Raamovereenkomst een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.
1.12	De implementatie dient te worden uitgevoerd overeenkomstig het door de Opdrachtnemer bij de Inschrijving in te dienen plan van aanpak. Dit plan wordt in de implementatieperiode verder uitgewerkt, waarbij Opdrachtnemer penvoerder is. Het CBR dient akkoord te gaan met de inhoud van het implementatieplan inclusief planning.

1.13	De Intermediair draagt vanaf de start van zijn Opdracht zorg voor de continuïteit van het inhuurproces. Met de huidige dienstverlener is een uitfaseringsplan overeengekomen. Hierin is afgesproken dat na definitieve gunning de huidige dienstverlener zorgt voor: a. het informeren van Toeleveranciers wie de nieuwe Intermediair wordt en dat zij zullen stoppen met hun Dienstverlening voor het CBR; b. het beschikbaar stellen van een Migratielijst voor de nieuwe Intermediair; c. het beschikbaar stellen van een lijst met contactgegevens van Toeleveranciers.
1.14	Het CBR kiest bij deze Raamovereenkomst voor Migratie van de huidige populatie Externen naar de Intermediair. Om dit proces effectief te laten verlopen maakt de Intermediair bij aanvang van de implementatie een analyse van de verschillen tussen de nieuwe en huidige voorwaarden die worden overeengekomen met Toeleveranciers bij de inzet van een Externen.

2. Inzet van Externen

Algemene eisen	
2.1	De Intermediair verschafft zich binnen de wettelijke kaders van zekerheid van de identiteit van de ingezette Externen. Alle Externen dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten en eventueel benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Alle Externen dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart. De Intermediair dient ervoor te zorgen dat de Externe zeker ook tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft.
2.2	De Intermediair verplicht Externen op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen (bijvoorbeeld de afname van verzekeringen of toegang tot andere inhuuropdrachten), gedurende de gehele looptijd van de inhuuropdracht of voordat een Externe wordt voorgesteld aan het CBR en/of in aanmerking komt voor inhuuropdrachten bij het CBR. Het CBR is gerechtigd om deze Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer dit zich voordoet.
2.3	De Intermediair gaat akkoord met de uitvoering van het inhuurproces zoals bijgevoegd als Bijlage P.
Voorselectie van Kandidaten	
2.4	Het is aan De Intermediair hoe, waar en op welke wijze een Offerteaanvraag wordt gepubliceerd, mits daarbij sprake is van een passende mate van openbaarheid en de Intermediair ruime mededinging stimuleert. De Intermediair is verantwoordelijk voor de keuze welke ondernemer of ondernemers hij mede toelaat tot de selectieprocedure. Op verzoek van het CBR of (potentiële) Toeleveranciers dient de Intermediair deze keuze te kunnen motiveren.
2.5	De Intermediair spant zich maximaal in om de Offerteaanvragen breed uit te zetten. Daarbij spant de Intermediair zich nadrukkelijk ook in om direct - dat wil zeggen: zonder tussenkomst van bemiddelingsbureaus - in contact te komen met Zzp'ers.
2.6	De Intermediair doet een eerste cv-selectie. De Intermediair stuurt het door het CBR gewenste aantal cv's door. Dit gewenste aantal cv's wordt afgestemd bij het uitzetten van de Offerteaanvraag.
2.7	De Intermediair gunt de inhuuropdracht in overleg met het CBR op van te voren overeengekomen nadere criteria waarbij het CBR daarbij altijd de beslissende stem heeft om iemand wel of niet in te gaan zetten. Deze nader criteria worden afgestemd bij het uitzetten van de Offerteaanvraag.
2.8	Het is mogelijk dat het CBR zelf een Kandidaat aandraagt voor de inhuuropdracht. In deze situatie gaat de aangedragen Kandidaat mee in de selectieprocedure. Het CBR kan hiermee haar eigen netwerk blijven betrekken bij de selectie van Kandidaten. In het geval van deze zogenoemde Netwerkkandidaten levert de het CBR alleen een naam en telefoonnummer en/of emailadres van de betreffende Netwerkkandidaat aan. De Intermediair neemt contact op met de Netwerkkandidaat, controleert de geschiktheid en zorgt voor een compleet dossier als deze Kandidaat meegenomen wordt in het verdere selectieproces. Vanaf dit moment verzorgt de Intermediair de gehele Dienstverlening zoals ook afgesproken bij niet-Netwerkkandidaten.
2.9	De inzet van zogenaamde eigen wervingen is in beginsel niet toegestaan. Van een eigen werving is sprake indien een Kandidaat wordt aangedragen die reeds op de functie is geselecteerd en door het CBR gecontracteerd moet worden waarbij geen verdere (voor)selectie nodig is. Het CBR kan hiervan afwijken waarbij de Intermediair niet wordt ingezet voor de Intermediaire dienstverlening maar enkel voor het Contractbeheer en het invullen van de Offerteaanvraag. Bijvoorbeeld bij spoedeisende situaties die vooraf door het CBR niet konden worden voorzien en evenmin aan het CBR zijn te wijten en welke ertoe leiden dat het standaard inhuurproces niet kan worden nageleefd. In de situatie dat de Intermediair een eigen werving moet contracteren geldt Opslagtarief B.
2.10	De Intermediair mag Kandidaten aanbieden die bij hem in dienst zijn of die in dienst zijn van een organisatie van de groep waartoe de Intermediair behoort, zo lang er minimaal een tegenkandidaat (van een andere partij) wordt aangeboden. Met 'groep' wordt bedoeld op organisaties die deel uitmaken van dezelfde holding of die anderszins aandelen in elkaar houden. De Intermediair zorgt ervoor dat er altijd minimaal één andere cv van een andere organisatie -die geen onderdeel is van dezelfde groep- wordt aangeboden.
Voorstellen van Kandidaten	

2.11	De Intermediair garandeert op aanvragen voor Externen uitsluitend Kandidaten aan te bieden aan het CBR waarmee de Intermediair of een Toeleverancier een gesprek heeft gehad (telefonisch, via video vergaderen of persoonlijk afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid van de Kandidaat (correct) is vastgesteld.
2.12	De Intermediair draagt zorg voor de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen: 1) De Intermediair dient per Offerteaanvraag binnen een vooraf afgestemde termijn minimaal twee cv's (Nadere offertes) in. Deze termijn wordt afgestemd bij het uitzetten van de Offerteaanvraag; 2) De Intermediair garandeert dat de aangeboden Kandidaat of Kandidaten binnen maximaal vijf Werkdagen, aansluitend aan de ontvangstdatum van het cv en nadat het CBR kenbaar heeft gemaakt dat ze de kandidaat/kandidaten willen spreken, beschikbaar zijn voor een selectiegesprek (intake).
2.13	In geval van spoed, wordt de responstijd verkort tot maximaal drie Werkdagen voor het indienen van cv's (Nadere offertes) na ontvangst van een Offerteaanvraag. Het CBR geeft in de Offerteaanvraag duidelijk/explicit aan dat het een spoedaanvraag betreft. Het CBR zorgt ervoor dat spoedaanvragen incidenteel voorkomen.
2.14	Indien de aangeboden CV's (Nadere offertes) naar het oordeel van het CBR niet voldoen, zet de Intermediair de Offerteaanvraag opnieuw uit.
2.15	Het CBR heeft het recht om een Offerteaanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig jegens de Intermediair te worden. Het CBR zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.
2.16	Indien de Intermediair niet of niet binnen tien werkdagen na het uitzetten van de Offerteaanvraag in staat is om een passende Kandidaat aan te dragen, behoudt het CBR zich het recht voor om buiten de Intermediair om te handelen.
Contractbeheer	
2.17	Na afsluiting van de Raamovereenkomst kan het CBR nadere opdrachten verstrekken aan de Opdrachtnemer. Dit vindt plaats door uitvoering van een offerteprocedure. Het CBR stuurt een Offerteaanvraag naar de Opdrachtnemer. Aan het verkrijgen van een Offerte zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. Doormiddel van een schriftelijke goedkeuring van de Offerte door het CBR via het plaatsen van een Inkooporder vindt de nadere gunning / opdrachtverstrekking plaats. De Intermediair sluit op haar beurt (en voor haar risico) een overeenkomst af via het zogenaamde 'tussenkomstmodel' met de Toeleverancier zodat de inhuurrisico's voor het CBR worden gemitigeerd. De Intermediair wordt hiermee opdrachtgever van de Toeleverancier. De Intermediair legt hierin de verplichtingen uit de Raamovereenkomst met het CBR door aan de Toeleverancier.
2.18	Dossiervorming van documenten en gegevens van overeenkomsten, tijdelijk personeel, Toeleveranciers vindt volledig plaats bij De Intermediair. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij het CBR in haar bezit dienen te zijn, worden door de Intermediair aan het CBR overhandigd. De Intermediair neemt hiertoe het initiatief en de verantwoordelijkheid.
2.19	De Intermediair garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en nadere opdrachten geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een Externe zal opleggen, wat de Dienstverlening aan het CBR en/of de overname van Externen kan beperken. De Intermediair borgt dit ook bij zijn Toeleveranciers.
2.20	De Intermediair is ervoor verantwoordelijk dat de Externe over een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) beschikt, met screeningsprofiel dat wordt gedeeld door het CBR bij aanvang van de implementatie. De Intermediair is verantwoordelijk voor archivering van de VOG. Indien het aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de start van de Externe, dan mag worden gestart met de inhuuropdracht zolang bij aanvang een aanvraagbewijs VOG kan worden overhandigd door de Intermediair aan het CBR. Het is de Intermediair dan toegestaan om de inhuuropdracht op te stellen inclusief een aanvullende ontbindende factor dat deze wordt beëindigd indien de VOG niet binnen 4 weken aanwezig is. Het CBR is gehouden de verschuldigde vergoeding voor de door de Kandidaat gewerkte uren tot en met de dag waarop de nadere opdracht eindigt te voldoen aan De Intermediair, tenzij de Externe wist of had kunnen vermoeden dat voor deze inhuuropdracht geen goedkeurende VOG verkregen zou kunnen worden of in de gewerkte periode uitingen, gedragingen heeft gedaan die in lijn staan met de redenen voor het niet verkrijgen van een goedkeurende VOG. Het CBR behoudt zich het recht voor de screeningsprocedure te wijzigen en/of aanvullende maatregelen te nemen.
2.21	De Intermediair contracteert Zzp'ers enkel via een door de Belastingdienst beoordeelde Modelovereenkomst. Bij nieuwe wetgeving wordt deze werkwijze tussen Partijen besproken en eventueel aangepast aan de wetgeving.
2.22	Iedere wijziging die betrekking heeft op een nadere opdracht zal de Intermediair vaststellen/vastleggen in het dossier van de betreffende Externe.
2.23	Het CBR heeft het recht om maximaal tweemaal per jaar via een steekproef te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door de Intermediair. Het CBR kan dit in het systeem of op locatie van De Intermediair (laten) controleren. Indien het CBR gebreken constateert ten aanzien van de dossiervorming, is De Intermediair verantwoordelijk voor het indienen van een verbeterplan. Het structureel niet op orde hebben van de dossiers is in strijd met de contractvoorwaarden en kan een reden zijn voor ontbinding van de Raamovereenkomst.

2.24	De Intermediair contracteert Zzp'ers rechtstreeks zonder tussenkomst van (bemiddelings-)bureaus. Het is enkel bij wijze van uitzondering -en na toestemming van het CBR- toegestaan dat Zzp'er wordt gecontracteerd met een extra schakel in de keten. Mocht er sprake zijn van kick-back fees, dan betaalt de Intermediair het afgesproken Inhuurtarief aan de Zzp'er en de kick-back fee rechtstreeks aan de leverancier. Het CBR vergoedt het Inhuurtarief (inclusief door het CBR goedgekeurde kick-back fee) aan De Intermediair. Met betrekking tot een (eventuele) Migratie geldt een andere bepaling, namelijk: Zzp'ers worden rechtstreeks gecontracteerd. Mocht sprake zijn van een kick-back fee, dan wordt deze door de Intermediair gedurende een periode van zes kalendermaanden separaat vergoed aan de betrokken Toeleverancier. Daarna vervalt de kick-back fee. De Intermediair mag voor deze periode van zes kalendermaanden de kick-back fee doorfactureren aan het CBR. Het Uurtarief dat het CBR na aanvang van de Migratie vergoedt, mag het totaal van het Inhuurtarief en kick-back fee – voorafgaand aan de Migratie niet overschrijden (Voorbeeld: een Toeleverancier brengt voor aanvang van de Migratie 90,- euro per uur in rekening, namelijk 75,- euro per uur voor de inzet van een zzp'er en 15,- euro per uur kick-backfee. Na de Migratie factureer de zzp'er 75,- euro per uur rechtstreeks aan de Intermediair. De Toeleverancier kan gedurende een periode van maximaal zes kalendermaanden € 15,- per uur kick-backfee in rekening brengen).
2.25	De Intermediair zal alle gegevens en documenten van Externen en Toeleveranciers controleren op juistheid voordat deze worden aangeboden aan het CBR.
2.26	Voor aanvang van de werkzaamheden, dient De Intermediair het dossier van de Externe en Toeleverancier(s) volledig op orde te hebben en alle controles te hebben uitgevoerd. Indien het gaat om een spoedaanvraag verwacht het CBR dat deze binnen twee werkdagen na aanvang werkzaamheden geregeld is.
2.27	De Intermediair dient per Externe voor aanvang van de werkzaamheden bij het CBR zorg te dragen voor een ondertekende integriteitsverklaring en geheimhoudingsverklaring conform Bijlagen L en M. De Externe kan alléén starten met een ondertekende integriteitsverklaring en geheimhoudingsverklaring.
Inzet Zzp'ers	
2.28	De Intermediair garandeert er in het geval van Zzp'ers voor dat deze over een algemene (of bedrijfs-) aansprakelijkheidsverzekering beschikken. Het betreft een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid met minimaal een dekking van 1.000.000,- euro per gebeurtenis (ongeacht het aantal gebeurtenissen) en met een maximum van 2.000.000,- euro per jaar. De algemene (of bedrijfs-) aansprakelijkheid van de Zzp'er wordt hierdoor beperkt conform bovengenoemde verzekerde bedragen. Deze beperking geldt voor alle schades, behalve de gevallen zoals genoemd in artikel 21.3 sub a tot en met D ARVODI-2018. In het geval dat de Zzp'er niet conform het bovenstaande verzekerd is, is de Intermediair jegens het CBR volledig aansprakelijk voor de schade die het CBR lijdt in de ruimste zin des woords.
2.29	De Intermediair garandeert er in het geval van Zzp'ers voor dat deze over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering beschikken. Dit geldt in elk geval voor functies waarbij er risico's zijn ten aanzien van foutieve of inadequate adviezen (denk aan juristen en artsen) of er aanzienlijke risico's zijn als onverhoopt informatie wordt gelekt (denk aan vertrouwenspersonen). Het betreft: Een verzekering voor de beroepsaansprakelijkheid met minimaal een dekking van 1.000.000,- euro per gebeurtenis (ongeacht het aantal gebeurtenissen) en met een maximum van 2.000.000,- euro per jaar. De beroepsaansprakelijkheid van de Zzp'er wordt hierdoor beperkt conform bovengenoemde verzekerde bedragen. Deze beperking geldt voor alle schades, behalve de gevallen zoals genoemd in artikel 21.3 sub a tot en met D ARVODI-2018. In het geval dat de Zzp'er niet conform het bovenstaande verzekerd is, is de Intermediair jegens het CBR volledig aansprakelijk voor de schade die het CBR lijdt in de ruimste zin des woords.
Gegevensbeheer en -beveiliging	
2.30	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alle door hem geleverde Diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2.31	In de opdracht kunnen persoonsgegevens worden uitgewisseld tussen het CBR en de Opdrachtnemer. Op grond van de AVG zal de Opdrachtnemer waarmee een Raamovereenkomst wordt aangegaan worden aangemerkt als "Verwerkingsverantwoordelijke". Voorafgaand aan de samenwerking met CBR zullen in de implementatiefase onderling afspraken gemaakt worden over o.a. gegevenstransport.
2.32	De Intermediair bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en Externen die bij het CBR werkzaam zijn, deze worden in adequaat geordende dossiers opgeslagen en blijven beschikbaar conform de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens zullen volgens alle geldende wet- en regelgeving worden opgeslagen en bewaard.
2.33	Op verzoek van het CBR worden dossiers, rapportages, documenten en gegevens altijd binnen een kalenderdag beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Het CBR zolang dit past binnen de kaders van toepasselijke wet- en regelgeving.

2.34	Gegevens en documenten moeten voor het CBR beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode en de wettelijk bepaalde periode daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt de Intermediair ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan het CBR of aan een derde die is aangewezen door het CBR. Deze overdracht behoort bij de Dienstverlening, dient te zijn inbegrepen in de Opslag. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door het CBR.
Opzegtermijn en eisen m.b.t beëindiging nadere opdrachten	
2.35	Partijen kunnen de nadere opdrachten altijd tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand zonder dat er sprake is van een verplichting/schadeplichtigheid richting elkaar. Hiervan kan worden afgeweken wanneer sprake is van disfunctioneren, dan wel dat het op te leveren resultaat achterwege blijft. In dat geval behoudt het CBR zich het recht voor om de inzet per direct te beëindigen (zonder schadeplichtigheid). Hierover vinden altijd gesprekken plaats met de betrokken partijen.

3. Inhuurtarieven en Opslagen

Inhuurtarieven	
3.1	De Intermediair hanteert in de Offertes all-in Inhuurtarieven, dus inclusief reis- en- verblijfkosten.
3.2	De Intermediair zorgt voor marktconforme Uurtarieven door bij Offerteaanvragen uit te gaan van de bij de Offerteaanvragen door het CBR meegegeven bandbreedte van de Uurtarieven. Indien na de uitvoering van wervingsactiviteiten blijkt dat de aangegeven bandbreedte voor de specifieke vraag niet passend is, zal de Intermediair op verzoek van het CBR een andere bandbreedte voorstellen en onderbouwen, deze met het CBR bespreken en indien akkoord doorvoeren.
3.3	De vergoeding van het CBR aan de Intermediair kent twee elementen: a) de nominale Opslag voor Intermediaire dienstverlening, inclusief Contractbeheer en de andere dienstverleningselementen voor de eerste 500 uur van een nadere opdracht. b) de nominale Opslag voor Contractbeheer en de andere dienstverleningselementen voor het 501ste en volgende uren van een nadere opdracht. De vergoeding voor het overnemen van reeds lopende Externen bij aanvang van de Raamovereenkomst (Migratie) is gelijk aan de vergoeding onder 'b'. De vergoeding onder 'b' kan daarbij worden aangemerkt als de Migratie-opslag.
3.4	In de situatie dat een Externe langer dan twaalf kalendermaanden werkzaam is op een inhuuropdracht bij het CBR gaat de Intermediair het gesprek aan met de Toeleverancier over een verlaging van het Uurtarief.
3.5	De Intermediair heeft de mogelijkheid om een indexeringsverzoek in te dienen voor correctie van de Opslagen. De Intermediair mag maximaal een (1) indexeringsverzoek indienen per kalenderjaar. Gedurende het eerste jaar is het nog niet toegestaan om een indexeringsverzoek in te dienen. De eerste mogelijkheid om een prijsindexering toe te passen is een (1) jaar na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. De Intermediair dient het indexeringsverzoek minimaal twee (2) maanden voor de ingangsdatum van de prijsindexering schriftelijk in bij het CBR. Het indexeringsverzoek dient een voorstel te bevatten van de huidige en de nieuwe prijzen en tarieven op basis van de definitieve indexcijfers, waarin de stijging van de prijzen inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd. De prijsindexatie(s) die de Intermediair voorstelt ten aanzien van de nominale Opslagen is gemaximeerd op de betreffende landelijke indexatiecijfers per dienst op Centraal Bureau van de Statistiek afgerond op twee decimalen. De Intermediair is gerechtigd jaarlijks per 1 juni -voor het eerst vanaf 1 juni 2025- de Opslagen aan te passen op basis van het CBS prijsindexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; Indexcijfers (2010=100); M-N Zakelijke dienstverlening, van januari ten opzichte van januari van het voorafgaande jaar volgens onderstaande rekenmethode: $(\text{indexcijfer [nieuw kwartaal/maand]} - \text{indexcijfer [oud kwartaal/maand]}) / \text{indexcijfer [oud kwartaal/maand]} \times 100\%$ De prijsaanpassingen mogen pas geëffectueerd worden na schriftelijke goedkeuring van het CBR. Prijsindexaties worden in geen enkel geval met terugwerkende kracht toegekend.
Overname van Externen	
3.6	Opdrachtgever heeft het recht om een bij Opdrachtgever geplaatste Kandidaat kosteloos in dienst nemen, nadat de Kandidaat meer dan 1850 uur heeft gewerkt voor het CBR. Opdrachtnemer neemt deze eis onverkort op in de overeenkomsten die de Intermediair met Toeleveranciers afsluit en van Toeleveranciers eist dat zij op hun beurt deze verplichting ook afdwingen.

4. Facturatie en administratie

Algemeen	
4.1	De Intermediair verrekent namens Het CBR alle uren/bedragen met Toeleveranciers. Het betalingsschema van facturen door het CBR aan de Intermediair wordt vooraf bekend gemaakt aan de Intermediair. In dit overzicht worden (na gunning van de Raamovereenkomst) ook de betaalmomenten van de Intermediair aan Toeleveranciers vastgelegd.
4.2	De Intermediair is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Toeleveranciers. De Intermediair wijst een vaste contactpersoon aan die zal gekoppeld zal worden aan een vaste contactpersoon van de crediteurenadministratie van het CBR om zaken hierover af te stemmen waar nodig.
Urenregistratie	
4.3	Urenverantwoording geschiedt middels het urenregistratiesysteem van de Intermediair, waarbij er een koppeling gemaakt wordt met het systeem van Opdrachtgever. De Intermediair brengt de benodigde systeemkoppelingen tot stand en test deze op goede werking van de systemen en/of koppelingen t.b.v. de onderhavige Dienstverlening. De Intermediair draagt er zorg voor dat Externen worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties conform de geldende methoden/systematiek te verwerken. Na ondertekening van de Raamovereenkomst wordt definitief vastgesteld op welke wijze uitwisseling van gegevens plaatsvindt.
4.4	De Intermediair verleent het CBR toegang tot haar urenregistratiesysteem, zodat het CBR de facturen kan controleren.
4.5	De Intermediair is er als procesbewaker voor verantwoordelijk dat Externen de uren op tijd schrijven in het systeem van De Intermediair. De Externe dient maandelijks, uiterlijk de 4 ^e van de maand, zijn/haar uren te hebben geschreven/bevestigd voor de voorgaande maand. De Externe kan zelf in het systeem van De Intermediair inzien of zijn/haar uren goed zijn geschreven, bevestigd en gefiatteerd zijn.
4.6	De Externe dient elke maand de gewerkte uren te verwerken in het urenregistratiesysteem van de Intermediair. Het CBR kan in het digitaal urenregistratiesysteem (webportal) van de Intermediair uren inzien, goed-/afkeuren en achteraf door de Intermediair laten corrigeren.
Facturatie	
4.7	De Intermediair heeft een contactpersoon/afdeling die in een directe lijn beschikbaar is voor vragen van het CBR over facturatie van Externen en deze kan beantwoorden.
4.8	Het CBR hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na ontvangst factuur van de Intermediair, mits de factuur onbetwist is en na goedkeuring van het CBR.
4.9	De Intermediair betaalt facturen van Toeleveranciers binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur van de Toeleverancier, ongeacht de betaling van het CBR aan de Intermediair.
4.10	De Intermediair factureert per maand of per vier weken.
4.11	De Intermediair stuurt voor de inzet van een Externe één volledige factuur per factuurperiode (per maand of per vier weken). Verzamelnota's met meerdere Externen worden niet in behandeling genomen.
4.12	De factuur dient aangeleverd te worden via email in pdf- en xml-formaat, waarbij de facturen beiden dezelfde naam moeten hebben. De factuur kan ook via Peppol aan het CBR beschikbaar gesteld worden.
4.13	Op de facturen worden de kosten voor het inhuren (de inzet in uren maal de Uurtarieven) vermeld. De Intermediair vermeldt separaat op de factuur de in rekening gebrachte Opslag(en). Indien de Intermediair niet in staat is de Opslagen op de facturen te vermelden, dan vermeldt De Intermediair dit op een overzicht dat de eerste werkdag na afsluiting van de desbetreffende factuurperiode wordt aangeleverd.
4.14	Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: • Aantal feitelijk gewerkte uren per periode • Naam Externe inclusief voorletters • Inkoopordernummer zoals door CBR afgegeven Het CBR kan nadere of gewijzigde eisen stellen aan de facturatie. De factuureisen en instellingen worden niet vaker dan eens per half jaar aangepast.

5. Managementinformatie en communicatie

Managementinformatie	
5.1	De Intermediair levert kosteloos per maand een rapportage in Excel aan met daarin minimaal de volgende gegevens: • Naam van de Externe; • Opdrachtnaam (functie); • Startdatum nadere opdracht;

	• Einddatum nadere opdracht; • Verkoopstarief van de Externe; • Gemiddelde aantal uren per week; • Goedgekeurde uren; • Factuurbedrag (inclusief fee/excl. BTW); • Type inhuur (Zzp of leverancier); • Totaal gefactureerde uren (volledige duur opdracht); • Totaal gefactureerd bedrag (volledige duur opdracht). Ten aanzien van de leverbetrouwbaarheid geeft De Intermediair per kwartaal en cumulatief inzage in: • Het aantal ontvangen aanvragen per afdeling/divisie • Het aantal ingevulde aanvragen/ingezette Externen per afdeling/divisie • Het aantal ingetrokken zoekopdrachten per afdeling/divisie Het CBR zal in overleg met de Intermediair bepalen welke informatie aan de rapportages toegevoegd wordt. De rapportages dienen binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van het CBR dient de Intermediair de gegevens ook tussentijds (kosteloos) beschikbaar te stellen.
5.2	Ten aanzien van rapporteren op borging wet Normering Topinkomens (WNT) geeft de Intermediair per vier weken inzage in: • Naam van de Externe; • Afdeling waarop Externe werkzaam is; • Totale kosten inzet inhuurkracht vanaf 1 januari tot en met laatst afgesloten periode; • Extrapolatie totale kosten inzet inhuurkracht tot en met laatste (13^e) periode; • Gemiddeld aantal gedeclareerde uren per week vanaf 1 januari tot en met laatst afgesloten periode; • Aantal overeengekomen contracturen per week.
5.3	Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud en frequentie van de managementrapportages gezamenlijk tussen het CBR en de Intermediair bepaald. Het CBR verwacht dat de Intermediair hierover adviseert op basis van ervaring.
5.4	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast, zonder dat de Intermediair het CBR additionele kosten in rekening zal brengen.
5.5	Indien noodzakelijk zullen gegevens (managementrapportages) door De Intermediair, met het oog op de het bepaalde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), geanonimiseerd worden aangeleverd.
5.6	Het CBR heeft Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld voor deze Opdracht om de doelstellingen meetbaar te maken. De KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De andere normen, meetinstrumenten en frequenties zullen in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden vastgesteld. Er is hiervoor al een voorzet gedaan en vormt deze voorzet het uitgangspunt tenzij het CBR akkoord is met een afwijking hiervan. De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Opdrachtnemer conformeert zich aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in bijlage O. Het KPI-model wordt in de implementatiefase definitief gemaakt aan de hand van de uitwerking van de Inschrijver. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal in goed overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en vastgelegd. Het CBR behoudt zich daarnaast het recht om de percentages van de weging van de KPI's aan te passen. Elk jaar worden de KPI's besproken en indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen CBR en Opdrachtnemer, waarbij het CBR de doorslaggevende stem heeft.
5.7	In het tactisch en strategisch overleg vindt een evaluatiegesprek plaats waarbij de Opdrachtgever de algehele prestatie van de Opdrachtnemer beoordeelt op basis van de vastgestelde KPI's. Opdrachtnemer dient opvolging te geven aan verbeterpunten die volgen uit deze evaluatie.
Communicatie en contractmanagement	
5.8	De Intermediair heeft een single point of contact aangesteld als centraal aanspreekpunt voor het CBR die op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar is tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. Deze persoon is verantwoordelijk voor overleg met het CBR op tactisch en strategisch niveau en dient te beschikken over de kennis en kunde met soortgelijke Opdrachten. Hij/zij beschikt over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de Dienstverlening in het kader van deze Aanbesteding op de meest optimale manier te realiseren.

5.9	Bij aanvang van de implementatie stelt de Intermediair een communicatiematrix op met overlegmomenten op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Na goedkeuring door het CBR wordt deze jaarlijks toegepast en indien nodig aangepast. In de communicatiematrix wordt vastgelegd welke onderwerpen op welk niveau worden besproken.
5.10	Bij aanvang van de implementatie doet De Intermediair een voorstel voor rapporteren op kritische prestatie indicatoren waar de resultaten van de Dienstverlening van De Intermediair mee inzichtelijk worden gemaakt. Na goedkeuring door het CBR wordt deze toegepast.

6. Einde Dienstverlening

6.1	De Intermediair wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze Migratie naar de nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe dienstverlener bij het beëindigen of aflopen van de Raamovereenkomst.
6.2	Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert de Intermediair zich aan een Exitregeling die zes maanden voor beëindiging van de Raamovereenkomst, dan wel een andere door het CBR naar redelijkheid te bepalen termijn, wordt aangeboden bij het CBR. De Intermediair stelt een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. De opgestelde Exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. De Exitregeling omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Overeenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaats vindt richting een eventueel nieuwe dienstverlener. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gecoördineerd. De Intermediair wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang waaronder de Migratie van Externen.
6.3	De Intermediair verwijdert aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst en na correcte overdracht van de dienstverlening per direct alle gegevens van de Toeleveranciers en van elke ingehuurd Externe uit zijn (back-up)systemen, behalve voor zover het verplichtingen tot registratie en administratie volgens de belastingwetgeving betreft. Voordat dit wordt verwijderd deelt de Intermediair een migratielijst voor de nieuwe Opdrachtnemer en een lijst met contactgegevens van Toeleveranciers.