

Bijlage 7 Programma van Eisen

Dienstverlening Inhuurprogramma externe medewerkers (uitzenden, detacheren en zzp)

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar

Projectnummer: 2024-31
Versie: 1.0 definitief
Datum 20 september 2024

Begrippenlijst

Aanbieding: Een aanbieding van Opdrachtnemer naar aanleiding van een door GVB gedane Aanvraag om een Externe medewerker met bijbehorende Opdracht.

Aanvraag: Via een Aanvraag geeft GVB aan Opdrachtnemer aan dat een Externe medewerker gewenst is. Bij de Aanvraag wordt aangegeven welke Opdracht de Externe medewerker bij GVB moet uitvoeren. Na ontvangst van de Aanvraag verstrekt Opdrachtnemer een Aanbieding omtrent deze Aanvraag en bijbehorende Opdracht.

Aanvrager: bevoegde medewerker van GVB die leiding en toezicht uitoefent op de ingehuurd kandidaat of directe opdrachtgever is van een Zzp'er.

Contract Service: Het door Opdrachtnemer aan GVB ter beschikking stellen/inzetten van Externe medewerkers, voor het uitvoeren van de door GVB te specificeren werkzaamheden waarbij Opdrachtnemer de volledige administratieve, contractuele en financiële afhandeling overneemt. De werkzaamheden vinden plaats bij GVB en hierdoor heeft GBV ook een rol in het minimaliseren van risico's door het overeenkomen en houden aan gezamenlijke beheersmaatregelen. Opdrachtnemer dient de beheersmaatregelen te delen en verder af te stemmen met GVB.

Derde: een ondernemer waarop Opdrachtnemer een beroep doet voor de invulling van bekwaamheden en/of draagkracht om aan door GVB gestelde eisen te voldoen

Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van een onder deze Raamovereenkomst gesloten Nadere Overeenkomst en/of schriftelijke inkooporder, ten behoeve van GVB te verrichten werkzaamheden en/of diensten zoals beschreven in het Beschrijvend document en dit Programma van Eisen.

Dossier Afspraken en Procedures (DAP): beschrijft het proces en werkafspraken op operationeel niveau tussen GVB en Opdrachtnemer en maakt integraal onderdeel uit van deze Raamovereenkomst. Het DAP is een levend document en kan gedurende de looptijd in onderling overleg tussen Partijen worden aangepast aan een nieuw ontstane situatie zonder dat de Raamovereenkomst dient te worden aangepast.

Externe medewerker: Interim Professionals, Detacheringskrachten, Uitzendkrachten en Zzp'ers.

Eigen medewerker: Medewerker van Opdrachtnemer.

Gemiddeld overheidsstarief: De gemiddelde totale kosten per salarisschaal volgens de CAO Rijk, zoals jaarlijks vastgelegd in de Handleiding Overheidsstarieven (HOT).

Inschrijving: de in het kader van de (Europese) aanbesteding Dienstverlening Inhuurprogramma extern personeel (uitzenden, detacheren en zzp) met kenmerk TN476184/ 2024-31 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving.

Interim Professionals (ook detacheringskracht): Gedetacheerden (incl. detavast) in dienst van een Toeleverancier die via Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld bij GVB.

Intermediaire dienstverlening: Het door Opdrachtnemer aan GVB ter beschikking stellen van Externe medewerkers voor het (onder leiding en toezicht - uitgezonderd ZZP- en voor risico van GBV) uitvoeren van diverse door GVB te specificeren werkzaamheden waarbij Opdrachtnemer, op basis van Aanvragen van GVB, en binnen de vastgestelde maximale Richtlijntarieven, zoekt naar geschikte en beschikbare kandidaten in de markt. Nadat GVB een Kandidaat heeft gekozen, en dit resulteert in een Nadere overeenkomst en/of Inkooporder, neemt Opdrachtnemer de volledige administratieve, contractuele, financiële afhandeling richting de Externe medewerker en inhuurrisicobeheersing voor haar rekening.

Inkooporder: Een opdracht op basis waarvan GVB – naast een Nadere Overeenkomst - gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer opdrachten tot het verrichten van Diensten kan verstrekken.

Inzetcontract: Dit is de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Toeleverancier/ Zzp'er.

Kandidaat: Potentiële Externe medewerker.

Nadere Overeenkomst: de nadere overeenkomst tussen GVB en Opdrachtnemer overeenkomstig het model als onderdeel van de Raamovereenkomst op basis waarvan GVB - naast inkooporders - gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer opdrachten tot het verrichten van Diensten kan verstrekken.

Offerte: een aanbieding tot het verrichten van Diensten die Opdrachtnemer naar aanleiding van een Offerteaanvraag uitbrengt aan GVB onder de Raamovereenkomst.

Offerteaanvraag: een uitnodiging door GVB onder de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer tot het uitbrengen van een Offerte voor een opdracht tot het verrichten van Diensten

Opdracht: Indien GVB een Externe medewerker wenst in te huren, beschrijft GVB in de Aanvraag de werkzaamheden die uitgevoerd dienen te worden. De uit te voeren werkzaamheden betreft de Opdracht. Een Nadere overeenkomst wordt gesloten op basis van de Aanvraag en de door de Opdrachtnemer aangeleverde gegevens van de Externe medewerker (kandidaat).

Opslag: De vergoeding die Opdrachtnemer ontvangt voor het verrichten van de Diensten. Deze vergoeding bestaat uit een vast bedrag per uur, dat door GVB aan Opdrachtnemer wordt vergoed, boven op het Tarief dat de Externe medewerker (of diens werkgever) van Opdrachtnemer ontvangt. Het Tarief vermeerderd met de Opslag vormt de Prijs.

Partijen: GVB (Opdrachtgever) en Opdrachtnemer.

Rekenfactor: De rekenfactor is een door de Inschrijver opgegeven percentage dat aangeeft met hoeveel duurder zijn tarieven maximaal mogen zijn ten opzichte de vastgestelde Gemiddelde overheidstarieven voor de functieschalen 1 t/m 6 en 7 t/m 15.

Richtlijntarieven: Het Richtlijntarief wordt berekend door het Gemiddelde overheidstarief te vermenigvuldigen met de opgegeven Rekenfactor voor de betreffende functieschaal. Het Tarief dat de inschrijver aanbiedt, mag het maximale Richtlijntarief dus niet overschrijden. De Richtlijntarieven zijn exclusief de overeengekomen Opslagen.

Service Level Agreement (SLA): Een onderdeel van de Raamovereenkomst tussen GVB en Opdrachtnemer waarin het niveau van de dienstverlening concreet en meetbaar is vastgelegd, aan de hand van prestatie indicatoren en kwaliteitseisen om deze kunnen toetsen.

Tarief: Het tussen GVB en Opdrachtnemer bij de Nadere overeenkomst en/of Inkooporder overeengekomen uurtarief voor de inzet van de Externe medewerker zonder de Opslag.

Totaal Tarief: Het tussen Partijen bij de Nadere overeenkomst en/of Inkooporder overeengekomen Tarief + Opslag. In de Nadere overeenkomst wordt het uurtarief (excl. BTW) inclusief marge vermeld, wat samen het Totaal Tarief vormt

Tiering: Aanbrengen van classificatie in leveranciers in verschillende groepen ("tiers") op basis waarvan bepaalde voordelen kunnen worden toegekend.

Toeleveranciers: Alle ondernemingen die Opdrachtnemer inschakelt en contracteert ten behoeve van de terbeschikkingstelling of inzet van Externe medewerkers bij GVB op basis van Aanvragen van GVB.

Uitzendkracht: een werknemer die in dienst is van een uitzendbureau met gelijksoortige rechten als een werknemer met reguliere arbeidsovereenkomst bij GVB.

Uitzendonderneming: Toeleverancier die in het handelsregister van de kamer van koophandel geregistreerd te staan als Uitzendbureau.

Vendor Management Systeem (VMS): Dit is een leveranciers onafhankelijk en specifiek voor GVB ingericht workflow systeem dat op een specifieke omgeving voor GVB draait en specifiek voor de inhuur van personeel

is ontwikkeld. Het systeem ondersteunt de Aanvraag en selectie van Externe medewerkers inclusief registratie en beheer van de contracten en andere documenten (dossier). Het systeem ondersteunt de urenregistratie, facturatie en rapportages over het voorgaande.

Zzp'er: Een zelfstandig ondernemer die werkzaamheden verricht voor rekening en risico van zijn/haar onderneming/vennootschap en die in het kader van een Opdracht door Opdrachtnemer en die middels een door de Belastingdienst goedgekeurde Modelovereenkomst wordt gecontracteerd waarin geen werkgeversgezag staat opgenomen.

1	Algemene eisen
1.1	Tijdens de Aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Raamovereenkomst is Nederlands de voertaal in woord en geschrift.
1.2	Opdrachtnemer levert Diensten ten aanzien van de terbeschikkingstelling van Externe medewerkers en contractering/levering van zzp'ers. Opdrachtnemer levert daarbij onder andere de volgende Diensten: • Intermediaire dienstverlening, • Contractmanagement, • Uitzenddienstverlening, • De benodigde implementatie-, en transitiediensten, • Exit-dienstverlening bij beëindiging van de Raamovereenkomst. Optioneel levert Opdrachtnemer tevens de volgende Diensten: • Strategische advies, • Leveranciersselectie, -beoordeling en -management, • Ondersteuning van de GVB-Inhuurdesk. De Diensten worden geleverd conform de eisen en bepalingen in de Aanbestedingsdocumenten.
1.3	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van de dienstverlening en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de dienstverlening te verbeteren dan wel efficiënter in te richten.
1.4	Opdrachtnemer draagt -als specialist Externe Inhuur- zorg voor het beheersen, reduceren en wegnemen van alle risico's met betrekking tot de inhuur van personeel.
1.5	Opdrachtnemer neemt de verplichtingen voortvloeiend uit de Aanbestedingsdocumenten, voor zover van belang, onverkort over in zijn overeenkomsten met Derden, Toeleveranciers en Zzp'ers en van deze Derden, Toeleveranciers en Zzp'ers eisen dat zij op hun beurt deze verplichtingen ook afdwingen.
1.6	Opdrachtnemer voldoet aan de NEN 4400-1 of de NEN 4400-2 norm en is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA), of kan middels een accountantsverklaring aantonen dat: 1) alle aan loonbelasting onderworpen loonbestanddelen juist, tijdig en volledig zijn verantwoord in de loonadministratie en dat de verschuldigde loonbelasting en sociale premies tijdig, juist en volledig zijn afgedragen aan de Belastingdienst. 2) De verschuldigde omzet-, loonbelasting en sociale premies tijdig, juist en volledig zijn afgedragen aan de Belastingdienst. De accountantsverklaring dient Inschrijver te laten opstellen en waarmerken door een registeraccountant of een bevoegd accountant- administratieconsulent (artikel 2:393 lid 1 BW) of een gelijkwaardige persoon of instantie. GVB heeft het recht om bovenstaande gegevens jaarlijks op te vragen.
1.7	Opdrachtnemer biedt op Aanvragen van GVB geen Kandidaten aan die in (loon-) dienst zijn bij Opdrachtnemer (ingeschreven entiteit en de daaronder vallende rechtspersonen/ bedrijfsonderdelen). Andere juridische entiteiten behorende tot dezelfde groep waarvan Opdrachtnemer deel uitmaakt, mogen wel Kandidaten aanbieden aan GVB via Opdrachtnemer. Zie ook eis 4.22. Deze bepalingen gelden niet voor uitzendkrachten.
1.8	Opdrachtnemer ontzorgt GVB door alle operationele vraagstukken rondom de inhuur van Externe medewerkers te beantwoorden en te regelen.
1.9	Opdrachtnemer beschikt over alle benodigde (markt)kennis om juridische, arbeidsrechtelijke,

	zzp, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren en te reduceren.
1.10	Opdrachtnemer informeert GVB onmiddellijk bij een vermoedelijk(e) of daadwerkelijk(e): 1. degradatie van de kwaliteit van de Diensten (waaronder 'onbeschikbaarheid') 2. schending van de geheimhoudingsplicht; 3. verlies, diefstal of misbruik van vertrouwelijke en/of persoonsgegevens; 4. schending van de beveiligingsmaatregelen;

2 Eisen informatiebeveiliging en privacy	
2.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheersen van de informatiebeveiligings- en privacy risico's die zich kunnen voordoen in het kader van de uitvoering van de opdracht door de Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventuele door hem ingeschakelde derden. In dit kader zal de Opdrachtnemer proactief de informatiebeveiligings- en privacy risico's identificeren, beperkende c.q. mitigerende maatregelen treffen en evalueren. De evaluatie deelt opdrachtgever met GVB, tenminste 1x per jaar.
2.2	Opdrachtnemer neemt kennis van de Security Annex als opgenomen onder (Annex I) van de concept Raamovereenkomst. Opdrachtnemer vult deze Security Annex in, voorafgaand aan de ondertekening van de Raamovereenkomst.
2.3	Opdrachtnemer toont jaarlijks (bijv. d.m.v. een assuranceverklaring van een NOREA-auditor) aan GVB aan, dat zijn processen beheerst worden op basis van (branchespecifieke) normenkaders en voldaan wordt aan van toepassing zijnde wet- en regelgeving. GVB heeft het recht om jaarlijks een audit uit te voeren bij Opdrachtnemer inzake de Dienstverlening aan GVB en de ondersteunende technologische voorzieningen. Opdrachtnemer verleent daaraan volledige medewerking.
2.4	In de context van deze dienstverlening dient er door de opdrachtgever aandacht te zijn voor de menskant, dus voor de 'Human Resources Security'. Opdrachtnemer draagt zorg voor betrouwbare medewerkers voor de inzet bij de Dienstverlening aan GVB.
2.5	Iedere Eigen medewerker van Opdrachtnemer die wordt ingezet voor de uitvoering van de Dienstverlening dient in het bezit te zijn van een VOG (screeningsprofiel 11, 12, 13, 41, 71). Kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
2.6	Eigen medewerker(s) werkzaam op locatie van GVB, dient(/en) een geheimhoudingsverklaring en integriteitsverklaring te hebben getekend.
2.7	Opdrachtnemer legt de bij de Dienstverlening aan GVB in te zetten medewerkers geheimhoudings- en gedragsregels op. Hierbij horen o.a. expliciete beperkingen op het gebruik van sociale media, netwerksites, plaatsen van informatie op websites en het delen van accountinformatie.
2.8	Opdrachtnemer zal de bij de Dienstverlening betrokken medewerkers (dus ook medewerkers van derden) instrueren over de toe te passen werkwijzen en informatiebeveiligingsmaatregelen en de naleving ervan borgen door regelmatige (minstens 1x per 3 maanden) controle.
2.9	Inschrijver slaat gegevens benodigd voor het uitvoeren van de Dienstverlening louter op binnen de Europese Economische Ruimte, althans een land dat door een besluit van de Europese Commissie als veilig is aangemerkt, tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.
2.10	Opdrachtnemer is ISO27001 gecertificeerd of toont aan op gelijkwaardige wijze te voldoen gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.

3 Eisen VMS systeem	
3.1	Opdrachtnemer levert een systeem voor het indienen van Aanvragen, Inzetcontracten, leveranciersmanagement en beheer (o.a. <i>tiering</i>), uren en facturatie als integraal onderdeel van haar Dienstverlening. De kosten van dit systeem zijn inbegrepen in de Opslag en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.
3.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de door Opdrachtnemer gehanteerde eigen systemen. Opdrachtnemer staat ervoor in dat haar systemen passend en geschikt zijn voor de door GVB gevraagde dienstverlening. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het goed functioneren van het systeem waaronder de 'IT security'. Opdrachtnemer vrijwaart GVB voor eventuele schade en of kosten als gevolg het feit dat haar systemen niet naar behoren werken.
3.3	Opdrachtnemer levert een systeem dat werkt in overeenstemming met (vigerende) wet en

	regelgeving welke van toepassing is op GVB en/of Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert dat de Dienst (systemen) tijdig, zonder extra kosten voor GVB, zal zijn aangepast aan veranderingen in toepasselijke regelgeving van de overheid en andere bevoegde instanties.
3.4	GVB heeft het recht om op ieder gewenst moment (tussentijds) de data en documenten op te eisen. Opdrachtnemer zal deze informatie en gegevens dan binnen vijf (5) Werkdagen op beveiligde wijze aan GVB beschikbaar stellen in een gestructureerd, gangbaar en machine-leesbaar formaat. Opdrachtnemer zal de verplichtingen voortvloeiend uit dit artikel, onverkort doorvoeren en overnemen in haar Leveranciersovereenkomsten en overeenkomsten met Onderaannemer(s).
3.5	De Opdrachtnemer levert de mogelijkheid voor aansluiting met de Active Directory van GVB, alsmede de Single Sign On optie (SSO). Doel is dat credentials van GVB-medewerkers niet bij Opdrachtnemer opgeslagen worden en het user-beheer voor GVB-medewerkers de verantwoordelijkheid van GVB is en blijft.

4	Eisen dienstverlening
4.1	Opdrachtnemer garandeert een telefonische beschikbaarheid van 8.00 tot 18.00 uur op elke werkdag.
4.2	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid - indien GVB dit wenst - de dienstverlening op de locatie van de GVB te organiseren.
4.3	Opdrachtnemer zorgt voor één (1) vast contactpersoon (SPOC) en een kleine vast team inclusief back-up team tijdens de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer informeert GVB uiterlijk één (1) maand vooraf indien er sprake is van opvolging of vervanging van de SPOC en/of het team uiterlijk één (1). Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met GVB en de gemaakte afspraken. GVB behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van GVB, niet goed verloopt.
4.4	Eigen medewerkers van Opdrachtnemer dienen alle benodigde (markt)kennis te hebben om juridische, arbeidsrechtelijke, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren of te reduceren.
4.5	In het vaste team dat Opdrachtnemer inzet voor de uitvoering van de Diensten dient in ieder geval één (1) senior medewerker, met minimaal 5 jaar ervaring binnen het MSP domein, beschikbaar te zijn.
4.6	Opdrachtnemer is verplicht om namens de GVB op een professionele wijze alle, door GVB bij Opdrachtnemer, ingediende Aanvragen voor Externe medewerkers, af te handelen inclusief de administratieve- en contractuele afhandeling hiervan.
4.7	Opdrachtnemer attendeert en signaleert proactief alle betrokkenen op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Inzetcontract, het aanleveren van documenten, facturen. Dit is een integraal onderdeel van de Dienstverlening.
4.8	Opdrachtnemer zal elke partij een eerlijke kans geven om mee te dingen naar Opdrachten bij GVB. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke ondernemer of ondernemers hij toelaat tot de procedure als Toeleverancier. Op verzoek van GVB en Derden dient Opdrachtnemer het (niet) toelaten van bepaalde partijen te kunnen motiveren op basis van objectieve criteria.
4.9	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om Aanvragen digitaal op een openbaar toegankelijke website/portal te publiceren. Potentiële Toeleveranciers/ zzp'ers worden geïnformeerd over de procedure en hoe ze kunnen meedingen naar een Opdracht.
4.10	Opdrachtnemer is verplicht om de potentiële Toeleveranciers/zzp'ers gelijktijdig met dezelfde informatie te informeren over een Aanvraag.
4.11	Opdrachtnemer garandeert dat Aanvragen doelmatig en in voldoende mate openbaar worden gepubliceerd zodat relevante partijen de Aanvragen kunnen raadplegen en meedingen naar een Opdracht. Opdrachtnemer dient te allen tijde en op eerste verzoek de gemaakte keuzes inzichtelijk te maken en motiveren conform de vigerende en van toepassing zijnde beginselen van gelijke behandeling, transparantie, proportionaliteit, objectiviteit en non-discriminatie en Raamovereenkomst.
4.12	Publicaties van Aanvragen door Opdrachtnemer dienen inhoudelijk volledig te zijn en qua

	uitstraling aan te sluiten bij de professionele uitstraling van GVB en de waarden die GVB in haar arbeidsmarktcommunicatie zichtbaar wil maken. Opdrachtnemer is bereid om hier samen met GVB afstemming over te hebben en conformeert zich aan de inhoud en wijze van publiceren van Aanvragen zoals door GVB gewenst.
4.13	Per Aanvraag wordt het niveau waarop die functie binnen het functiehuis van GVB is ingeschaald bepaald. Deze schaal is bepalend voor het maximale Richtlijntarief. Opdrachtnemer bespreekt en controleert dit samen met de Aanvrager. GVB verstrekt Opdrachtnemer de benodigde algemene informatie over een Aanvraag via een standaard aanvraagformulier (zie bijlage 7b Model Aanvraagformulier).
4.14	Per Aanvraag wordt vooraf door GVB bepaald voor de rol dan wel werkzaamheden welk type Externe medewerker ingezet mag worden (Interim professional, Zzp dan wel Uitzendkracht). Opdrachtnemer bespreekt en controleert dit samen met de GVB. Opdrachtnemer de benodigde algemene informatie over een Aanvraag via een standaard aanvraagformulier (zie bijlage 7b Model Aanvraagformulier).
4.15	Opdrachtnemer zorgt voor marktconforme Inhuurtarieven door werkprocessen zodanig te organiseren dat er sprake is van optimale marktwerking (concurrentiestelling). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een dusdanige publicatie van de Aanvraag, dat er sprake is van daadwerkelijke concurrentiestelling en marktwerking (voldoende aanbiedingen). Opdrachtnemer zal het netwerk zodanig inzetten dat dit leidt tot relevante en passende kandidaten die kunnen meedingen naar opdrachten bij GVB, waarbij hun tarieven het maximale richtlijntarief niet overschrijden.
4.16	Opdrachtnemer zorgt namens GVB op een professionele wijze voor een adequate uitvoering van de inhuurprocessen en kan hiervoor haar eigen systeem inzetten.
4.17	Opdrachtnemer zal geschikte Kandidaten (conform gestelde eisen in Aanvragen) binnen de gestelde doorlooptijd; 1. aanbieden, 2. ter beschikking stellen, 3. de verdere administratieve afwikkeling, waaronder verzorgen van contracten, uren, facturen en betalingen aan Toeleveranciers/ zzp'ers (debiteurenbeheer), door middel van continue procesbewaking de foutkans minimaliseren en structurele problemen adequaat oplossen.
4.18	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responsetijden en beschikbaarheidstermijnen: 1. Opdrachtnemer dient per Aanvraag binnen maximaal vijf werkdagen; minimaal 2 (twee) passende Aanbiedingen in (Kandidaten). Hiervan kan in de Aanvraag afgeweken worden. 2. Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden Kandidaat of Kandidaten minimaal vijf werkdagen, aansluitend aan de ontvangstdatum van de Aanbieding, beschikbaar zijn voor een gesprek (intake). Indien GVB vraagt om alle door Opdrachtnemer ontvangen Aanbiedingen (Kandidaten) door te zetten, doet Opdrachtnemer dit. 3. Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde/aangeboden Kandidaat of Kandidaten hun werkzaamheden bij GVB kunnen aanvangen op de werkdag (datum), welke is bepaald in de Aanvraag door GVB, tenzij GVB expliciet akkoord is gegaan met een andere aanvangsdatum welke opgenomen is in de opdrachtbevestiging of Inzetcontract. Bij het voorstellen van de Kandidaat dient bekend te zijn wanneer de Kandidaat kan starten. 4. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het dossier op de dag van aanvang van de werkzaamheden gecontroleerd en compleet is.
4.19	In geval van spoed, wordt de responsetijd verkort tot maximaal twee werkdagen voor het indienen van Aanbiedingen na ontvangst van een Aanvraag.
4.20	Als Opdrachtnemer geen Aanbieding doet, dan wordt dit onderbouwd en geëvalueerd.
4.21	Indien GVB er (herhaaldelijk) binnen de overeengekomen termijnen niet in slaagt een aanvraag te vervullen, dan wordt, in opdracht van GVB, een verbetervoorstel verwacht. In het KPI model wordt door Opdrachtnemer een voorstel gedaan voor haar leveringsbetrouwbaarheid.
4.22	Ten aanzien van Aanvragen met betrekking tot Interim professionals gelden de volgende additionele restricties: 1. Bij het aanbieden van 2 of 3 Interim professionals (Kandidaten) op een Aanvraag mag maximaal 1 Kandidaat in loondienst zijn van een juridische entiteit van het concern waarvan Opdrachtnemer deel uitmaakt. 2. Bij het aanbieden van 4 of 5 Interim professionals op een Aanvraag mogen maximaal 2 Kandidaten in loondienst zijn van een juridische entiteit van het concern waarvan

	Opdrachtnemer deel uitmaakt. 3. Bij het aanbieden van 6 of meer Interim professionals op een Aanvraag mogen maximaal 3 Kandidaten in loondienst zijn van een juridische entiteit van het concern waarvan Opdrachtnemer deel uitmaakt. Deze eis geldt niet voor Uitzenddienstverlening.
4.23	Opdrachtnemer voert de preselectie van Kandidaten uit (een eerste CV-selectie) op basis van deugdelijke criteria welke vooraf bekend worden gemaakt door GVB in de Aanvraag. Opdrachtnemer stuurt het gevraagde aantal Aanbiedingen door zoals aangegeven in de Aanvraag. Indien de Aanvrager van GVB dit verzoekt, stuurt Opdrachtnemer alle ontvangen Aanbiedingen door naar de Aanvrager.
4.24	Aangeboden Kandidaten aan GVB zijn allen, voordat ze zijn voorgesteld, persoonlijk gesproken door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat de Kandidaten worden gesproken en niet (alleen) de Toeleveranciers. Deze eis geldt niet voor Uitzendkrachten, zie eis 5.8.
4.25	De Aanvrager beslist óf en welke Kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek. GVB geeft dit door aan Opdrachtnemer. Indien de Kandidaten naar het oordeel van GVB niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag opnieuw uit. Bij de gesprekken zijn geen vertegenwoordigers van Opdrachtnemer of Toeleveranciers aanwezig tenzij de Aanvrager dit expliciet verzoekt. Om de organisatie te leren kennen mogen Eigen medewerkers van Opdrachtnemer aanwezig zijn bij de gesprekken, na goedkeuring van Aanvrager.
4.26	De Aanvrager plant de gesprekken met Kandidaten, verzorgt de registratie van Kandidaten bij de receptie en reserveert een ruimte.
4.27	Aanvrager heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden. GVB streeft er naar dat dit slechts incidenteel voorkomt.
4.28	Opdrachtnemer draagt zorg voor de screening (opvragen en controleren kwalificaties, geheimhoudingsverklaring, legitimatiebewijs, Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en waar nodig het controleren van de voor de functie relevant geachte diploma's). De resultaten van de screening worden vastgelegd in het systeem van de Opdrachtnemer.
4.29	Kosten van de VOG zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
4.30	GVB controleert voor aanvang van de werkzaamheden de identiteit van iedere Externe medewerker op basis van een geldig identiteitsbewijs. Opdrachtnemer legt Toeleverancier de plicht op om de identiteit van Externe medewerkers te controleren, inclusief de echtheid van het ID bewijs.
4.31	Opdrachtnemer bewaakt aan de hand van een screeningsbeleid welke procedure en screening noodzakelijk is voor aanvang van de werkzaamheden. Opdrachtnemer coördineert en bewaakt dit proces. Opdrachtnemer zorgt tenminste voor het volgende: • Getekende overeenkomst tussen opdrachtnemer en Toeleverancier/ zzp'er per inzet en verlenging in het dossier • Opdrachtnemer draagt zorg voor ondertekend exemplaar van de volgende documenten huisregels, integriteitsbeleid, security beleid, geheimhoudingsverklaring, alcohol en drugsbeleid bij de contractering van Toeleveranciers en inzet van Externe medewerkers en Eigen medewerkers in het dossier. • Door Toeleverancier getekende verklaring, overzicht personeelsdossier waarin wordt verklaard dat bij toeleverancier in dossier aanwezig zijn: 1. Kopie identiteitsdocument / uittreksel KvK indien zzp'er, 2. Status controle ID origineel gezien en gecontroleerd, 3. Kopie voor de functie verplichte diploma's / certificaten / aanwijzingen, 4. Referentiecheck 5. Getekende geheimhoudingsverklaring, 6. Gedragscode ter beschikking gesteld aan medewerker 7. Status VOG aangevraagd/beschikbaar, 8. Naam van de formele werkgever van Externe medewerker, 9. Getekende Modelovereenkomst op basis van tussenkomst indien een zzp. • Een referentie check bij externe partijen geschiedt alleen op specifiek verzoek van GVB. Opdrachtnemer coördineert en bewaakt dit proces.
4.32	Opdrachtnemer garandeert minimaal de hierna volgende activiteiten tijdig, juist en volledig uit te voeren ten behoeve van de Dienstverlening met betrekking tot zzp met inachtneming van de

	daaruit voortvloeiende verplichtingen ten aanzien van de wet DBA: 1) de 'ondernemerstoets' (methodiek van Opdrachtnemer); 2) de 'arbeidsrelatietoets' (toetsing op -geen- arbeidsovereenkomst/ loondienstverband); 3) periodiek terugkerende toetsing op punt 1 en 2; 4) afsluiten van een overeenkomst van opdracht met de zzp'er uitsluitend op basis van de door de Belastingdienst goedgekeurde Modelovereenkomst tussenkomst; 5) voortdurend (inhoudelijk en deugdelijk) controleren, registreren en archiveren van uitgevoerde toetsen, documenten en uitkomsten.
4.33	Opdrachtnemer draagt het volledige risico ten aanzien van het tijdig, juist en volledig uitvoeren van voornoemde verplichtingen in Eis 4.31/ 4.32. Opdrachtnemer zal de antwoorden van de zzp'er en/of GVB op de vragenlijst die Opdrachtnemer vóór en bij de uitvoering van een opdracht (Inzetcontract) heeft uitgezet grondig analyseren. Indien Opdrachtnemer, op basis van de ontvangen antwoorden en haar deskundigheid, oordeelt dat er sprake is van een onacceptabel risico met betrekking tot de arbeidsrelatie en/of ondernemerschap dan zal Opdrachtnemer dit risico schriftelijk gemotiveerd aan GVB voorleggen voorzien van een passend alternatief. Opdrachtnemer biedt Zzp'er en GVB een alternatieve oplossing waarbij de zzp'er op basis van bijvoorbeeld Uitzenddienstverlening of Detacheringsovereenkomst gecontracteerd en verloond wordt. Indien Zzp'er of GVB niet bereid zijn medewerking te verlenen aan het geboden alternatief, en het risico voor Opdrachtnemer onacceptabel is, dan zal Opdrachtnemer dit besluit terstond schriftelijk vastleggen en rapporteren aan de door GVB aangewezen bevoegde Contactpersoon. Het daarbij behorende Inzetcontract zal alsdan op schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer, direct worden ontbonden. Opdrachtnemer zal de verplichtingen voortvloeiend uit dit artikel, inclusief ontbindingsgrond, onverkort doorvoeren en overnemen in haar overeenkomsten met Toeleveranciers en van deze Toeleveranciers eisen dat zij op hun beurt deze verplichtingen ten aanzien van zzp'ers ook afdwingen.
4.34	GVB onthoudt zich van acties en/of verklaringen die de onafhankelijkheidspositie van een zzp'er zouden kunnen schaden dan wel ondermijnen. GVB is verantwoordelijk voor het leveren van de juiste en actuele gegevens aan Opdrachtnemer ten behoeve van het opstellen van een opdrachtbeschrijving en uitvoering van de genoemde onderzoeken (toetsen) door Opdrachtnemer. GVB zal Opdrachtnemer en/of Toeleveranciers ter zake vrijwaren, indien en voor zover de schade direct voortvloeit uit een aan GVB toerekenbare tekortkoming.
4.35	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het dossier op de dag van aanvang van de werkzaamheden gecontroleerd en compleet is. De VOG dient op dat moment te zijn aangevraagd. Eventueel kan GVB een extra toetsing laten uitvoeren ten behoeve van integriteitseisen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De Nadere overeenkomst is onder voorbehoud van uitslag van de screening, en waar gewenst door GVB, kan de inzet pas ingaan na een positieve uitslag van de screening. In de tussenliggende periode dient de Kandidaat beschikbaar te blijven voor GVB.
4.36	GVB kan verlangen dat een Interim Professional een opleiding volgt. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Interim Professional verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. Algemene opleidingen ten behoeve van het uitvoeren van de functie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer (zowel de gemoeide tijd als de kosten). Opdrachtnemer dient deze kosten niet door te belasten aan de Interim Professional noch aan GVB. Uitzondering geldt voor het geval een algemene opleiding wordt gevolgd door een zzp'er, in welk geval de daarmee gemoeide tijd voor rekening van de zzp'er is en de kosten van de algemene opleiding door Opdrachtnemer aan de zzp'er mogen worden doorberekend.
4.37	Opdrachtnemer verplicht Externe inhuurmedewerkers en Toeleveranciers op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen van Opdrachtnemer alvorens deze Externe inhuurmedewerkers worden voorgesteld aan GVB en/of in aanmerking komen voor Opdrachten bij GVB. GVB is gerechtigd om met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling een boete op te leggen van €1.000,- per geval.
4.38	Opdrachtnemer zal GVB informeren over de actuele status van openstaande Aanvragen. Opdrachtnemer kan op Werkdagen/tijden terstond de status van een Aanvraag tonen en rapporteren.

4.39	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van de Dienstverlening en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de Dienstverlening te verbeteren dan wel efficiënter in te richten.
4.40	Opdrachtnemer draagt -als specialist Externe inhuur- aantoonbaar zorg voor het beheersen, reduceren en waar mogelijk wegnemen van alle risico's met betrekking tot Externe inhuur. Hiertoe dient Opdrachtnemer zich in te leven in de cultuur van GVB en specifiek van de diensteenheden.

5	Eisen aan Toeleveranciers die Uitzendkrachten leveren
5.1	Een Uitzendonderneming die Uitzendkrachten levert dient in het handelsregister van de kamer van koophandel geregistreerd te staan als Uitzendbureau.
5.2	De Uitzendonderneming is lid van de ABU of NBBU en hanteert de cao voor Uitzendkrachten of indien in de Aanvraag aangegeven de cao van GVB.
5.3	De Uitzendonderneming voldoet aan de NEN 4400-1 of de NEN 4400-2 norm en is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA), of kan middels een accountantsverklaring aantonen dat: 1) alle aan loonbelasting onderworpen loonbestanddelen juist, tijdig en volledig zijn verantwoord in de loonadministratie en dat de verschuldigde loonbelasting en sociale premies tijdig, juist en volledig zijn afgedragen aan de Belastingdienst. 2) De verschuldigde omzet-, loonbelasting en sociale premies tijdig, juist en volledig zijn afgedragen aan de Belastingdienst. GVB heeft het recht om bovenstaande gegevens jaarlijks op te vragen.
5.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en het tijdig en correct doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit cao-wijzigingen (zowel wijzigingen uit cao voor Uitzendkrachten als uit de beloningsregeling van GVB). GVB wordt daarover altijd vooraf geïnformeerd dan wel geconsulteerd.
5.5	De Aanvragen en registratie van Inzetcontracten van Uitzendkrachten worden vastgelegd door Opdrachtnemer in haar systeem tenzij expliciet en schriftelijk anders overeengekomen met de door GVB aangewezen bevoegde Contactpersoon.
5.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het registreren van de toepasselijke cao, beloningsregeling, salarisschaal en niveau in de schaal (begin/midden/eind) in het Inzetcontract in haar systeem op basis van door GVB verstrekte informatie.
5.7	De Uitzendonderneming/Opdrachtnemer werft voor GVB Uitzendkrachten.
5.8	Alle aan GVB aangeboden Uitzendkrachten zijn voordat ze voorgesteld worden, persoonlijk door de Uitzendorganisatie geïnformeerd over de werkzaamheden. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat dit daadwerkelijk gebeurt.
5.9	Opdrachtnemer spant zich in om Aanvragen voor functies in de salarisschaal 1-6 (inclusief 6) in te vullen met kandidaten van de Uitzendonderneming tenzij anders overeengekomen in de Aanvraag.
5.10	Te volgen opleidingen van Uitzendkrachten zullen voldoen aan de eisen die gesteld worden in de cao voor Uitzendkrachten, zodat deze (mede) gefinancierd kunnen worden uit de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de cao voor Uitzendkrachten. De Uitzendonderneming/ Opdrachtnemer zal meewerken aan het (deels) financieren van algemene opleidingen uit de hiervoor beschikbare fondsen.
5.11	Opdrachtnemer verplicht zich (via de Uitzendonderneming) om ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de cao voor Uitzendkrachten Opdrachtnemer bij GVB genereert, aan opleidingen voor GVB.
5.12	Opdrachtnemer en/of Uitzendorganisatie maakt de planning, bewaakt en controleert dat Uitzendkrachten goed en tijdig worden beoordeeld door GVB voor zover dat mogelijk is en redelijkerwijs van GVB verwacht kan worden.
5.13	Opdrachtnemer draagt, ter beoordeling en op verzoek van GVB, zorg voor adequate vervanging in geval van ongewenste afwezigheid van de Uitzendkracht door ziekte. Hierbij geldt een vervangingstermijn van maximaal 5 Werkdagen tenzij anders overeengekomen met de Aanvrager. Opdrachtnemer is in gebreke indien deze termijn niet wordt gehaald.

6	Inzetovereenkomst en contractering
6.1	GVB bevestigt de inzet van een Kandidaat aan Opdrachtnemer per mail. Hierna ontvangt Opdrachtnemer een Inkooporder die de inzet formaliseert. Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer op de factuur.
6.2	Alleen Opdrachtnemer stuurt facturen naar GVB.
6.3	Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig, volledig en correct beheren van haar overeenkomsten met Toeleveranciers/ Zzp'ers. Opdrachtnemer onderhandelt voor eigen rekening en risico met Toeleveranciers en/of Zzp'er over de voorwaarden en tarieven.
6.4	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Inzetcontract geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een Externe medewerker/Kandidaat zal opleggen, wat de dienstverlening aan GVB kan beperken. Opdrachtnemer garandeert dat de Externe medewerker ook ten opzichte van gecontracteerde Toeleveranciers niet gebonden zijn aan een dergelijk beding. Opdrachtnemer zal de verplichtingen voortvloeiend uit dit artikel, onverkort doorvoeren en overnemen in haar Leveranciersovereenkomsten.
6.5	In een Inzetcontract kan afgeweken worden van de looptijd die is vermeld in de initiële Aanvraag, indien Partijen het hiermee eens zijn.
6.6	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst én in overleg kunnen één of meerdere verlengingen of wijzigingen van de Inzetcontract plaatsvinden. Verlengingen dienen goedgekeurd te worden door Aanvrager en bevoegde budgethouders en voldoen aan de wet- en regelgeving.
6.7	Opdrachtnemer informeert een Aanvrager over de naderende einddatum van een Inzetcontract (minimaal 30 kalenderdagen voorafgaand aan de einddatum).
6.8	Indien een Externe medewerker langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode zal GVB dit uiterlijk twee weken voor het einde van de Inzetcontract bij Opdrachtnemer aangeven of zoveel eerder als mogelijk. Opdrachtnemer staat ervoor in dat de Externe inhuurmedewerker in dit geval de werkzaamheden kan vervolgen.
6.9	Een Inzetcontract kan op verzoek van Partijen worden gewijzigd. Indien GVB de wijzigingen goedkeurt, zal het nieuwe of gewijzigd Inzetcontract bevestigd worden per mail. Een gewijzigd Inzetcontract komt tot stand nadat GVB en Opdrachtnemer de wijziging(en) hebben aanvaard.
6.10	Opdrachtnemer draagt zorg voor zo min mogelijk schakels (Derden, juridische entiteiten) in de inhuurketen per Inzetcontract. Opdrachtnemer registreert alle schakels tijdig en volledig in systemen van Opdrachtnemer per Inzetcontract. Opdrachtnemer registreert in elk geval de naam van alle Derden conform het handelsregister. Deze inspanningsverplichting houdt in dat Opdrachtnemer, in haar werkprocessen stuurt op het minimaliseren van het aantal schakels door onder andere Aanvragen breed/goed in de markt zetten (inclusief zzp) en in voldoende mate invulling te geven aan de pro-active werving van Derden inclusief zzp. Op verzoek van GVB rapporteert Opdrachtnemer (binnen 1 kalendermaand) over alle schakels in de keten per Inzetcontract.
6.11	De volgende inhuurketens zijn toegestaan: a) GVB b) Opdrachtnemer c) Zzp'er; a) GVB b) Opdrachtnemer c) Intermediair d) Zzp'er; a) GVB b) Opdrachtnemer c) Werkgever d) Medewerker; a) GVB b) Opdrachtnemer c) Uitzendonderneming d) Uitzendkracht. Toelichting: "Intermediair" is een bemiddelaar van Zzp'ers. Dit is optioneel, een keuze van/door Opdrachtnemer om het servicemodel op deze manier te organiseren. Opdrachtnemer kan ervoor kiezen om dit niet op deze manier te organiseren. Opdrachtnemer heeft een inspanningsplicht om actief de lengte van de inhuurketen zo kort mogelijk te houden. Opdrachtnemer zal Aanvragen op een dusdanige manier in de markt zetten dat Zzp'ers rechtstreeks en eenvoudig kunnen meedingen naar Inzetopdrachten bij GVB. Opdrachtnemer zal Zzp'ers voor doelgroepen met een schaars aanbod, proactief benaderen en interesseren voor Inzetopdrachten bij GVB (pro-active sourcing).
6.12	Overige niet genoemde inhuurketens in voorgaande eis, zijn niet toegestaan tenzij GVB expliciet en voorafgaand Schriftelijke toestemming verleent per Inzetcontract.
6.13	GVB spant zich in om wijzigingen in de inzet zo spoedig mogelijk te communiceren. GVB behoudt zich het recht voor een Inzetcontract gedeeltelijk of in zijn geheel te beëindigen,

	rekening houdend met een opzegtermijn van 30 dagen.
6.14	GVB behoudt zich het recht voor een Inzetcontract van, Zzp'ers, Uitzendkrachten en Interimprofessionals direct te beëindigen bij overmacht. Onder overmacht wordt verstaan een gebeurtenis die niet is te wijten aan de schuld van de betreffende Partij en evenmin voor zijn risico komt, waaronder begrepen doch niet beperkt tot natuurrampen, oproer, oorlogshandelingen, epidemieën en pandemieën, brand en ontploffing. Niet onder overmacht vallen stakingen bij Opdrachtnemer of Derden, tekort aan Personeel bij Opdrachtnemer en onvermogen om financiële verplichtingen na te komen door Opdrachtnemer
6.15	Bij ongewenst en/of onbehoorlijk gedrag als (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, drugsgebruik en pesten van/door Eigen personeel en Externe medewerkers, heeft GVB het recht om een Inzetcontract per direct te beëindigen en Externe medewerker/Eigen personeel de toegang tot de werklocatie te ontnemen.
6.16	Opdrachtnemer controleert of Extern medewerker in de periode van 6 maanden voor aanvang van de werkzaamheden (Inzetcontract) in dienst (dienstbetrekking) was bij GVB. Indien dit het geval is, dient Opdrachtnemer een interne referentiecheck uit te voeren bij GVB. Een dergelijke inzet mag uitsluitend na schriftelijk akkoord van GVB.
6.17	Een Inzetcontract kan door GVB tussentijds met onmiddellijke ingang worden beëindigd indien naar het oordeel van GVB de geleverde prestaties van een Externe medewerker (nadat een periode tot herstel is gegeven), beneden verwachting blijven, dan wel om andere zwaarwegende redenen. Van een zwaarwegende reden is te dezen in ieder geval sprake wanneer de Externe medewerker grove schuld of nalatigheid kan worden verweten. Deze opzegging dient schriftelijk te worden bevestigd. Opdrachtnemer draagt, ter beoordeling en op verzoek van GVB, zorg voor adequate vervanging in geval van ongewenste afwezigheid van de Interim professional.
6.18	Indien Externe medewerker gedurende de eerste acht arbeidsuren niet blijkt te voldoen aan de gestelde functierelevante eisen, wordt het Inzetcontract ter zake als zijnde niet gesloten beschouwd en heeft Opdrachtnemer geen recht op enige daarin overeengekomen vergoeding.
6.19	Indien GVB uiterlijk de 6e Werkdag aan Opdrachtnemer aangeeft dat een Externe niet voldoet aan de gestelde functierelevante eisen, wordt het Inzetcontract ter zake ontbonden, met behoud voor Opdrachtnemer van het recht op vergoeding aan van de tot dan gewerkte en geaccordeerde uren, maar zonder recht op enige vorm van schadeloosstelling.
6.20	Opdrachtnemer heeft een signalerende functie met betrekking tot het aflopen van een Opdracht (minimaal 6 weken van tevoren) en een dreigende budgetoverschrijding. Opdrachtnemer attendeert GVB hierop.
6.21	Indien per maand het aantal gefactureerde uren hoger is dan het aantal gecontracteerde uren, wordt dit inzichtelijk gemaakt voor de Inhuurende resultaatverantwoordelijke/budgethouder

7	Urenverwerking en Facturatie
7.1	De urenverantwoording door Externe medewerkers vindt digitaal plaats in het systeem van Opdrachtnemer.
7.2	Opdrachtnemer stuurt voor ieder Inzetcontract een mail met in ieder geval de door Aanvrager goedgekeurde uren. GVB verwerkt die vervolgens in haar eigen ERP systeem. Tijdens de implementatiefase wordt in detail afgestemd welke gegevens verder noodzakelijk zijn voor de eigen administratie van GVB.
7.3	De bevoegde GVB medewerkers fiatteert de gewerkte uren in het systeem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer biedt hiervoor praktische en goede IT functionaliteit. Bijvoorbeeld het aantal 'clicks' om uren goed te keuren dient tot een absoluut minimum te worden beperkt.
7.4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Externe medewerkers op de hoogte zijn van de verantwoordelijkheid dat de uren op tijd zijn geschreven, bevestigd en gefiatteerd. Opdrachtnemer en bewaakt dit en stuurt hier actief op.
7.5	GVB heeft geen betrokkenheid bij het betalingsproces van Opdrachtnemer richting Toeleverancier en/of Zzp'er. Opdrachtnemer heeft eigenaarschap voor het gehele betalings- en verwerkingsproces t.a.v. Toeleveranciers en Zzp'ers.
7.6	Opdrachtnemer garandeert dat Toeleveranciers/Zzp'ers het Tarief -zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij GVB - onder aftrek van de Opslag betaald krijgen.

7.7	Goedgekeurde onkosten en zakelijke km vergoedingen worden door Opdrachtnemer gefactureerd voorzien van een door GVB getekende onkosten-specificatie. Deze kosten dienen in de factuur van de desbetreffende maand (dus uren en onkosten op dezelfde factuur) worden opgenomen.
7.8	Opdrachtnemer is in staat digitale terugkoppeling aan GVB te geven over een correcte ontvangst van de gewerkte en gefactureerde uren aan GVB en Toeleveranciers.
7.9	Opdrachtnemer zendt de factuur/facturen die voldoet aan de wettelijke vereisten digitaal aan GVB: via e-facturatie of crediteuren@gvb.nl geadresseerd aan: GVB Exploitatie/Infra/Activa/Veren B.V. T.a.v. Crediteurenadministratie Postbus 2131 1000 CC AMSTERDAM Onder vermelding van: • contractnummer • het betreffende inkoopordernummer Andere wijze van factureren wordt niet geaccepteerd.
7.10	De factuur bevat tenminste: • Naam en adres van Opdrachtnemer • Naam en adres GVB • Juiste entiteit (Exploitatie/Infra/Activa/Veren) • BTW identificatienummer van Opdrachtnemer • Het toegepaste BTW percentage, inclusief de differentiatie hoog / laag tarief en vrijstelling BTW; • Het verschuldigde BTW bedrag; • De vergoeding (uitgesplitst in uurtarief en Opslag per uur) excl. BTW moet overeenkomen met het totale factuurbedrag; verminderd met de gefactureerde BTW; • Ordernummer /contractnummer; • Registratienummer Opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel; • De naam van de contactpersoon van GVB; • De periode waarop de factuur van toepassing is; • Een beschrijving (inclusief naam Externe medewerker) of kenmerk van de Dienstverlening.
7.11	Opdrachtnemer factureert per kostenplaats en per Inzetcontract. Het is niet toegestaan om op 1 verzamelfactuur meerdere bedrijfsonderdelen/kostenplaatsen en Inzetcontracten te factureren.
7.12	Facturatie geschiedt per periode per 4 weken of per kalendermaand. Na gunning van de Raamovereenkomst wordt de gewenste facturatieperiode bepaald.
7.13	Opdrachtnemer stuurt bij binnen vijf werkdagen na het einde van de periode haar facturen.
7.14	Wanneer een factuur voldoet aan de gestelde eisen, hanteert GVB een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum. Wanneer een factuur niet voldoet aan de gestelde eisen, gaat de betalingstermijn in op het moment dat de factuur voldoet aan alle gestelde eisen.
7.15	Indien GVB een factuur betwist dan zal Opdrachtnemer aan GVB binnen vijf (5) werkdagen een nadere onderbouwing verstrekken. Indien Opdrachtnemer deze onderbouwing niet tijdig verstrekt dan worden de betwiste bedragen geacht ten onrechte in rekening te zijn gebracht en is GVB niet meer gehouden deze te voldoen. Indien Opdrachtnemer wel tijdig een onderbouwing verstrekt en GVB gaat alsnog akkoord met het eerder betwiste deel dan zal GVB dit binnen tien (10) Werkdagen aan Opdrachtnemer laten weten en kan zij daarvoor een nieuwe factuur sturen waarna GVB deze zal betalen.
7.16	Indien een factuur niet definitief wordt goedgekeurd en betaling ervan wordt opgeschort zal Opdrachtnemer GVB een factuur doen toekomen inzake het onbetwiste gedeelte van de betreffende factuur. GVB zal deze factuur binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst daarvan betalen.
7.17	Opdrachtnemer zal geen (credit)facturen verrekenen met andere facturen. In geval de situatie zich voordoet dat GVB een creditfactuur ontvangt, zal Opdrachtnemer de creditfactuur betalen. Hierbij wordt dan een betaaltermijn van 30 dagen gehanteerd.

7.18	Betalingen op g-rekening: 1. Indien Opdrachtnemer beursgenoteerd is in een OESO land, NEN4400 (SNA) gecertificeerd is en in het bezit is van een verklaring van de belastingdienst, stort GVB 0% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de g-rekening van GVB. 2. Indien een Opdrachtnemer NEN 4400 (SNA) gecertificeerd is, stort GVB 25% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de g-rekening van Opdrachtnemer. 3. Indien optie 1 of 2 niet van toepassing is, stort GVB 45% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de g-rekening van Opdrachtnemer. In het kader van goed opdrachtgeverschap is het van belang dat Opdrachtnemer de bedragen doorstort op de g-rekening van Toeleveranciers. Indien de regelingen t.a.v. vrijwaring veranderen, behoudt GVB het recht voor om gewijzigde afspraken te maken met Opdrachtnemer.
7.19	Opdrachtnemer is de enige rechtspersoon/entiteit die facturen bij GVB indient. Derden, Toeleveranciers, Zzp'ers en andere entiteiten die behoren tot de groep van bedrijven waartoe Opdrachtnemer behoort, sturen geen facturen naar GVB tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
7.20	De facturen van Opdrachtnemer bevatten alleen de goedgekeurde uren. Nog niet goedgekeurde uren, uren onder dispuut en/of declaraties waarvoor geen goedkeuring is gegeven kunnen pas dan gefactureerd worden als hiervoor de goedkeuring is gegeven.
7.21	Opdrachtnemer garandeert dat alle uren en declaraties binnen één (1) maand na goedkeuring zijn gefactureerd. Uren en/of declaraties onder dispuut of uren en/of declaraties die te laat zijn ingediend en/of goedgekeurd en om die reden niet binnen een maand gefactureerd zijn, dienen binnen twee (2) maanden na afloop van de te factureren periode te zijn gefactureerd, tenzij Partijen hierover andere afspraken maken.
7.22	Indien een factuur niet voldoet aan de hiervoor genoemde eisen wordt Opdrachtnemer hiervan schriftelijk en/of per email op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan alle genoemde eisen.
7.23	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteuren/crediteurenbeheer ten aanzien van Toeleveranciers/ Zzp'ers en GVB.
7.24	Opdrachtnemer verrekent de uren met Toeleveranciers/ Zzp'ers direct met de (te) ontvangen bedragen van GVB. De betaling aan Toeleveranciers en Zzp'ers dient binnen 30 dagen na goedkeuring van de uren door GVB plaats te vinden, ongeacht of GVB de uren/factuur al aan Opdrachtnemer heeft voldaan. Bij tekortkoming op dit punt heeft GVB het recht om met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling een boete van €1.000,00 per geval op te leggen. Zie ook de rapportageplicht t.a.v. dit punt eis 10.13.
7.25	Op het moment dat GVB besluit een ander proces rondom urenregistratie of facturatie te willen, dient Inschrijver hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname. In dien nodig stelt Opdrachtnemer daarvoor ICT expertise beschikbaar (o.a. IT koppelingen).

8	Specifieke wet- en regelgeving
8.1	Gedurende de gehele looptijd van de Opdracht conformeert Opdrachtnemer zich in ieder geval, maar niet beperkt tot, aan alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving (; • sociale zekerheidswetgeving • de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), • de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB), • de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS), • de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA), • de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV), • in wetgeving opgenomen normen zoals Inlenersbeloning (equal pay) en ketenaansprakelijkheid alsmede collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's), • Privacywet AVG, • Arbeidstijdenwet (indien van toepassing). Opdrachtnemer garandeert bovendien een juiste en tijdige naleving hiervan.
8.2	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade (waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) die GVB lijdt doordat Opdrachtnemer haar verplichtingen uit

	hoofde van hetgeen is bepaald in de eisen omtrent Specifiek wet- & regelgeving, niet tijdig dan wel niet volledig nakomt.
8.3	Opdrachtnemer vrijwaart GVB tegen aanspraken van Derden, Toeleveranciers en Externe medewerkers op vergoeding van schade (waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) als gevolg van het niet, niet tijdig dan wel niet volledig nakomen van zijn verplichtingen uit hoofde van hetgeen is beschreven bij de eisen omtrent Specifiek wet- & regelgeving.

9	Dossiervorming
9.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaren van alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Derden, Toeleveranciers en Externe Inhuurmedewerkers die bij GVB ingezet zijn in een deugdelijk ingericht dossier bij Opdrachtnemer en/of Toeleverancier. Alle documenten en gegevens worden conform de vigerende wet- en regelgeving (onder andere bewaartermijnen en AVG) opgeslagen en bewaard. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van deze documenten conform de Raamovereenkomst, de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen.
9.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige, correcte en volledige dossiervorming. Deze dossiervorming betreft het verkrijgen, opslaan en beheren van alle documenten en gegevens ten aanzien van Inzetcontracten, Externe Inhuurmedewerkers, Derden, Toeleveranciers en/of Zzp'ers. De dossiervorming vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer en/of haar Toeleveranciers. Tenzij documenten en/of gegevens wettelijk gezien (ook) in het bezit van GVB dienen te zijn dan worden deze tijdig, volledig en deugdelijk door Opdrachtnemer aan GVB overhandigd dan wel digitaal verzonden. Opdrachtnemer controleert gegevens en documenten van Externe medewerkers, Derden en Toeleveranciers op juistheid voordat deze worden aangeboden aan GVB.
9.3	Gegevens en documenten moeten voor GVB beschikbaar zijn gedurende de contractperiode én 7 jaar daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan GVB of aan een derde partij die is aangewezen door GVB. Deze overdracht behoort bij de Dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de Opslag. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door GVB.
9.4	Opdrachtnemer registreert in elk geval onderstaande gegevens in de systemen van Opdrachtnemer. Tijdens de implementatiefase wordt in detail afgestemd welke gegevens in de eigen administratie van Opdrachtnemer en/of Derden geregistreerd worden. Gegevens worden door Opdrachtnemer geregistreerd zover noodzakelijk. Opdrachtnemer borgt de vereisten vanuit de vigerende wet- en regelgeving (o.a. AVG). Opdrachtnemer registreert conform vigerende wet en regelgeving, in elk geval: • volledige naam van Externe inhuurmedewerkers conform paspoort/ID, voorletters, adres, woonplaats, telefoon- en e-mailgegevens; • geboortedatum en geboorteplaats; • nationaliteit; het soort identiteitsbewijs, het nummer en de geldigheidsduur, naam (juridisch) werkgever; • alle schakels (Derden) in de inhuurketen; • naam-, adres- en woonplaats van de Toeleverancier en het inschrijvingsnummer van de Toeleverancier bij de Kamer van Koophandel; • datum aanvang Opdracht bij GVB; • einddatum van de Opdracht, start en einddata van alle verlengingen, reden van inhuur, salarisschaal v/d functie conform Richtlijntarieven, niveau in de schaal, Inhuurtarief per uur(soort) exclusief BTW; • Soort Opslag, Opslag, kostenplaats GVB, projectnummer GVB; • afdelingsnaam GVB; • contactpersoon GVB; • fiatteur van bestede/gewerkte uren; • Aanvrager, aantal te werken uren per week; statussen van alle afgesproken controles en toetsen.
9.5	Voor Zzp'ers is het volgende artikel van toepassing

	Opdrachtnemer registreert conform vigerende wet en regelgeving, in elk geval: • volledige naam van zzp conform paspoort/ID, voorletters, adres, woonplaats, telefoon- en emailgegevens; • geboortedatum en geboorteplaats; • nationaliteit; • naam ondernemer conform handelsregister, KVK-nummer, nummer Modelovereenkomst en opdrachtomschrijving; • datum aanvang Opdracht bij GVB; • einddatum van de Opdracht, start en einddata van alle verlengingen, reden van inzet, salarisschaal en niveau in de schaal behorende bij de werkzaamheden/de opdracht, tarief per uur exclusief BTW; • Opslag, kostenplaats GVB, projectnummer GVB; afdelingsnaam GVB; • contactpersoon GVB; • Aanvrager, fiatteur van ontvangstverklaringen en statussen van alle afgesproken controles en toetsen.
9.6	Per Toeleverancier registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens en documenten: • Naam juridische entiteit; • kvk nummer, uittreksel(s) kamer van koophandel; • registratie nr. SNA register, status controle of juridische entiteit conform Waadi is opgenomen in het handelsregister.
9.7	Iedere wijziging die betrekking heeft op het Inzetcontract zal Opdrachtnemer vaststellen/ vastleggen in het dossier.
9.8	Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens worden altijd op verzoek van GVB terstond beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan GVB.
9.9	GVB heeft het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer en Toeleveranciers. GVB kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) of Toeleveranciers controleren. Opdrachtnemer toont op verzoek van GVB ook de door haar afgesloten overeenkomsten met Externe inhuurmedewerkers en Toeleveranciers.
9.10	Opdrachtnemer is verplicht: a) alle openbare (belasting)autoriteiten toegang te verlenen tot haar administratie en in dat verband volledig mee te werken aan audits en inspecties; b) de kosten die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit het naleven van haar verplichtingen op grond van deze eis voor zijn rekening te nemen; c) ten aanzien van alle Derden/Toeleveranciers alle verplichtingen volledig af te dwingen die Opdrachtnemer contractueel of anderszins inzet ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst; d) de uitvoering van de verplichtingen als bij c beschreven actief te controleren.
9.11	Opdrachtnemer erkent de bevoegdheid van (overheids)instanties zoals Autoriteit Persoonsgegevens om informatie in te winnen bij/van Opdrachtnemer. Ook kan door autoriteiten en (overheids)instanties informatie ingewonnen worden over door Opdrachtnemer ingeschakelde Derden of de externe accountant van Opdrachtnemer omtrent de Diensten. De instantie kan onderzoek doen of laten doen bij Opdrachtnemer of bij de door Opdrachtnemer ingeschakelde Derden. Het onderzoek kan zich richten op de bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen met betrekking tot de verleende Diensten. Opdrachtnemer verplicht zich om aan dergelijke informatie verzoeken en onderzoeken de volledige medewerking te verlenen. Opdrachtnemer draagt -voor zover nodig- er zorg voor dat door haar ingeschakelde Derden en haar (externe) accountant eveneens volledige medewerking verleent aan deze controlewerkzaamheden. Opdrachtnemer stelt GVB onmiddellijk op de hoogte, indien een bedrijf, instantie of andere autoriteit zich bij Opdrachtnemer meldt met het verzoek controlewerkzaamheden uit te willen voeren in het kader van de Raamovereenkomst. De kosten die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit het naleven van haar verplichtingen op grond van deze eis zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
9.12	Opdrachtnemer stelt GVB in staat om blijvend te voldoen aan het bepaalde in de toepasselijke

	wet-, en regelgeving.
--	-----------------------

10	Communicatie en managementinformatie/ -rapportage
10.1	In principe communiceert Opdrachtnemer met Toeleveranciers over de (model)overeenkomst die Opdrachtnemer met Toeleveranciers heeft gesloten, met inbegrip van juridische, financiële en contractuele aangelegenheden. Het is echter toegestaan, noodzakelijk en wenselijk dat medewerkers van GVB communiceren met Toeleveranciers en potentiële Toeleveranciers. Opdrachtnemer faciliteert en traint medewerkers van GVB t.a.v. de do's en don'ts. Indien gewenst organiseert Opdrachtnemer in samenwerking met GVB bijvoorbeeld ook informatiesessies over dit onderwerp.
10.2	Strategisch overleg: een keer per jaar dient formeel overleg plaats te vinden tussen directie en accountmanager van Opdrachtnemer en directie en contractmanager van GVB. Bij de implementatie dient in de Raamovereenkomst en het DAP vastgelegd te worden welke persoon vanuit Opdrachtnemer de vertegenwoordiging op directieniveau zal verzorgen. Deze persoon dient op directieniveau vertegenwoordigingsbevoegd te zijn. Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: • Evalueren van de geleverde prestaties o.b.v. KPI's; • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; • Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie / kostenverlaging; • Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode / contractjaar • Veranderingen in de organisatie, zowel bij GVB als bij Opdrachtnemer; • Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst. GVB heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met Opdrachtnemer te wijzigen. Na gunning van de Raamovereenkomst stellen Partijen een accountmanagementstructuur en escalatiematrix op.
10.3	Operationeel overleg (indien noodzakelijk): maandelijks dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van GVB. Tijdens het operationele overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Beoordeling van de kwaliteit van de Dienstverlening van de in de voorafgaande maand afgeronde opdrachten; • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende Opdrachten.
10.4	Tactisch overleg: een keer per kwartaal dient formeel overleg plaats te vinden tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van GVB. Tijdens dit kwartaaloverleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Managementrapportage per organisatieonderdeel die de volledige voortgang per organisatieonderdeel, beoordeling en voortgang op KPI's en financiën weergeeft; • Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken door middel van KPI's.
10.5	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages worden niet in rekening worden gebracht bij GVB.
10.6	Van ieder overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen een (1) week bij operationeel overleg of twee (2) weken bij tactisch en strategisch overleg digitaal aan de contactpersonen van GVB wordt verstrekt.
10.7	Opdrachtnemer verzamelt ieder kwartaal tijdig de benodigde informatie ten behoeve van de KPI's en verzendt deze naar de contactpersoon van GVB.
10.8	Opdrachtnemer zet zich in, om de resultaten van de KPI's te behalen en indien mogelijk continu te verbeteren.
10.9	Voor Opdrachtnemer geldt een rapportageplicht per kwartaal. Opdrachtnemer levert elk kwartaal binnen maximaal één maand na afloop van het betreffende kwartaal, digitaal, ten minste onderstaande managementrapportages aan bij de contactpersoon van GVB. Rapportages dienen te worden uitgesplitst per onderdeel van de organisatie. Opdrachtnemer stelt de rapportage kosteloos ter beschikking. Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds.
10.10	Managementrapportages dienen digitaal beschikbaar te zijn (in Excel, Word of PDF).
10.11	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende contractgegevens: Ingezette Externe medewerkers:

	• originele/eerste startdatum Inzetcontract, • einddatum Inzetcontract, • begindatum en einddatum (data) van alle verlengingen, de functie, • bijbehorende salarisschaal v/d functie conform functiehuis GVB, • het aantal gewerkte uren, • het uurtarief dat aan de Externe medewerker/ Toeleverancier wordt betaald, • de Opslag, • het inhurende organisatorische onderdeel (kostenplaats).
10.12	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende matchingcijfers: • aantal ontvangen Aanvragen, • aantal aangeboden Kandidaten, • geslaagde matches, zijnde een invulling van de Aanvraag, • niet geslaagde matches, zijnde een niet ingevulde Aanvraag, • niet geslaagde zoekopdrachten, zijnde niet kunnen leveren van potentiële Kandidaten, • ingetrokken zoekopdrachten, • scores ten aanzien van beoordeling van de kwaliteit van de Externe medewerkers.
10.13	Op verzoek van GVB worden de volgende financiële managementrapportages binnen vijf werkdagen opgeleverd: • datum ontvangst goedgekeurde uren GVB en datum betaling aan de individuele (per Inzetcontract) Toeleveranciers en/of Zzp'er. Duidelijk moet zijn wat de doorlooptijd is vanaf het goedkeuren van de uren tot en met de doorbetaling aan Toeleveranciers per maand (maximale termijn is 30 kalenderdagen ongeacht betaling door GVB)
10.14	Indien noodzakelijk levert Opdrachtnemer gegevens (managementrapportages) geanonimiseerd aan, met het oog op de AVG.
10.15	Opdrachtnemer is verplicht om geconstateerde risico's en kwetsbaarheden terstond te melden bij GVB.

11	Klachten
11.1	Opdrachtnemer heeft zelf een klachten en/of beroepsprotocol voor alle in het proces betrokken partijen. Deze wordt aan GVB uitgereikt voor aanvang van de Raamovereenkomst.
11.2	Klachten worden binnen 24 uur opgelost en worden geëvalueerd door Opdrachtnemer. Bij ontevredenheid van GVB wordt contact opgezocht door een onafhankelijk persoon binnen 72 uur.
11.3	De klanttevredenheid wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd. Opdrachtnemer zet enquêtes uit onder Toeleveranciers, Zzp'ers en Aanvragers. Opdrachtnemer streeft in 100% van de uitgezette enquêtes naar een positieve score. Bij een negatieve score zorgt de Opdrachtnemer steeds voor een positieve ontwikkeling in de eerstvolgende meting. Opdrachtnemer voert iedere twaalf (12) maanden klanttevredenheidsonderzoek uit en deelt de resultaten met de daarvoor aangewezen contactpersoon. De eerste enquête wordt zes (6) maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst uitgezet.
11.4	Er is een jaarlijks evaluatiemoment waarbij de prestaties en samenwerking wordt besproken, o.a. de klanttevredenheidsscore en KPI's. Wanneer GVB ontevreden is over de Diensten, afgesproken KPI's niet worden behaald of bij een negatieve klanttevredenheidsscore, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op. Opdrachtnemer is verplicht de door GVB geconstateerde klachten en tekortkomingen deugdelijk te analyseren, maatregelen voor verbetering voor te stellen, deze voor eigen rekening door te voeren (na afstemming met GVB) en over de effectiviteit van deze maatregelen te rapporteren aan GVB. In 100% van de gevallen wordt er binnen 14 Werkdagen door Opdrachtnemer een analyse, verbetervoorstel en concrete planning opgeleverd aan GVB.

12	Implementatie, transitie en migratie
12.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Raamovereenkomst binnen GVB. Opdrachtnemer verzekert GVB van een succesvolle start van de dienstverlening in de transitieperiode.
12.2	Opdrachtnemer stelt na gunning binnen 6 weken een deugdelijk plan van aanpak op voor de implementatie, transitie en migratie van de Diensten, en legt deze ter goedkeuring voor aan

	GVB. Dit plan beschrijft in ieder geval de aanpak van de implementatie, de migratie, communicatie, training, systemen. Het bij sub-gunningscriterium 1 ingediende concept plan is leidend en maakt onderdeel uit van de Raamovereenkomst.
12.3	De voor de implementatie eindverantwoordelijke Eigen medewerkers van Opdrachtnemer beschikken over aantoonbare kennis en succesvolle ervaring met migratietrajecten.
12.4	Opdrachtnemer levert bij implementatie documentatie op t.a.v. het service model en gebruik van systemen.
12.5	Partijen zullen nadere afspraken maken over het proces en gebruik van het systeem van Opdrachtnemer t.a.v. de totstandkoming van Inzetcontracten, registratie en fiattering van uren en facturatie.
12.6	Partijen bepalen tijdens de implementatieperiode, welke lopende huidige Inzetcontracten worden gemigreerd.
12.7	Opdrachtnemer organiseert samen met GVB informatiesessies voor betrokkenen bij GVB. o.a. de migratie, toepassing van de Richtlijntarieven, inschaling, de Diensten wordt toegelicht.
12.8	Opdrachtnemer zorgt samen met GVB voor documentatie, vastlegging van procedures en instructiemateriaal voor betrokkenen GVB medewerkers, toeleveranciers en Externe medewerkers waarin. o.a. de overgang naar nieuwe Opdrachtnemer, toepassing van de Richtlijntarieven, inschaling, de Dienstverlening, urenregistratie en andere onderwerpen worden toegelicht.
12.9	Opdrachtnemer verzorgt de implementatie, transitie en migratie conform haar goedgekeurde plan van aanpak (eis 12.2). De eenmalige vergoeding voor de implementatie, transitie en migratie aanpak is opgenomen als stelpost in bijlage 8 Prijzenblad.
12.10	Voor Interim professionals wordt t.a.v. de gemigreerde Inzetcontracten de "Opslag per uur - Contract Service Migratie en >12 maanden" toegepast en voor Uitzendkrachten de "Opslag per uur – Uitzenden". Opdrachtnemer hanteert bij de migratie t.a.v. de over te nemen Inzetcontracten huidige Tarief. Zie verder eis 15.12.

13	Commercieel Algemeen
13.1	De aangeboden Opslagen zijn (of worden) in Euro's afgerond op twee decimalen exclusief BTW. De afgeronde bedragen worden opgenomen in deze Raamovereenkomst.
13.2	GVB betaalt alleen daadwerkelijk gewerkte uren die door GVB zijn goedgekeurd. Andere uren worden niet vergoed.
13.3	Prijsverhogingen worden niet/nooit met terugwerkende kracht verrekend tenzij schriftelijk anders bepaald en overeengekomen met de door GVB aangewezen bevoegde contactpersoon.
13.4	De uurtarieven per Inzetcontract staan binnen een bandbreedte vast op basis van de Inschrijving in combinatie met de Richtlijntarieven. GVB selecteert kandidaten op basis van kwaliteit. De condities zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst zijn van toepassing op Inzetcontract tussen GVB en Opdrachtnemer.

14	Opslagen
14.1	De aangeboden Opslagen zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief alle kosten welke benodigd zijn om de gevraagde Diensten te leveren. Alle kosten voor de Dienstverlening dienen inbegrepen te zijn in de Prijs en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht tenzij expliciet anders is bepaald in de Aanbestedingsdocumenten. Bijvoorbeeld de kosten van een broker, rapportages, etc.
14.2	Opdrachtnemer berekent de Opslag per uur zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst. Er kan per Inzetcontract maximaal één (1) type Opslag worden toegepast. Het door Toeleveranciers aangeboden uurtarief geldt als het uurtarief waar boven op de Opslag komt. Tezamen vormt dit het Tarief per uur zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij GVB. Aanvullende en andere kosten worden door GVB niet vergoed.
14.3	De Opslagen zijn vast tot 12 maanden na het ondertekenen van de Raamovereenkomst. Indexering op de Opslagen wordt toegepast conform hetgeen opgenomen in artikel 4 van de Raamovereenkomst.
14.4	Tijdens de looptijd van een Inzetcontract inclusief verlengingen, mag Opdrachtnemer de Opslag niet verhogen tenzij dit expliciet anders is bepaald in de Raamovereenkomst of schriftelijk anders overeengekomen is met de door GVB aangewezen bevoegde contactpersoon (Contractmanager).

14.5	Opdrachtnemer past onderstaande Opslagen toe. Deze vier type Opslagen zijn: 1) Opslag per uur - Intermediaire dienstverlening (zoekfunctie Opdrachtnemer) incl. Contract Service; 2) Opslag per uur - Contract Service, Migratie en looptijd inzetcontract >12 kalendermaanden; 3) Opslag per uur – Uitzenden; 4) Opslag per uur – Door GVB geworven Externe medewerker incl. Contract Service. Opdrachtnemer past per Tarief per uur, de overeengekomen Opslag toe. Er kan per Inzetcontract en uur maximaal één (1) type Opslag worden toegepast.
14.6	Zodra een Externe inhuurmedewerker meer dan 12 kalendermaanden is ingezet, brengt Opdrachtnemer de Opslag type 2 voor Contract Service, Migratie en looptijd inzetcontract >12 kalendermaanden in rekening. Opslag per uur type 1 – Intermediaire dienstverlening is dan niet (langer) van toepassing.
14.7	Voor de Intermediaire dienstverlening past Opdrachtnemer de Opslag per uur - Intermediaire dienstverlening toe op het uurtarief van Externe medewerker die door Opdrachtnemer geselecteerd is en administratief wordt afgehandeld. De Contract Service -dienst is onderdeel van de Opslag voor de Intermediaire dienstverlening.

15	Tarieven Interim Professionals en Zzp'ers
15.1	Reis- en verblijfskosten zijn inbegrepen in de maximale Richtlijntarieven en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht tenzij expliciet vooraf goedgekeurd door GVB. Reizen tijdens werktijd (dienstreizen) worden gezien als normale werkuren.
15.2	Opdrachtnemer garandeert dat Derden en Zzp'ers minimaal het tarief per uur -zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij GVB - onder aftrek van de Opslag betaald krijgen. Het is niet toegestaan om Derden/Zzp'er bedragen voor de gestelde eisen en bepalingen vooraf en/of achteraf in rekening te brengen of anderszins te laten vergoeden tenzij dit schriftelijk en vooraf is goedgekeurd door GVB.
15.3	Voor (over)uren die meer gewerkt zijn dan het in de Inzetcontract vermelde aantal uren per kalenderweek, met een maximum van 36 (contract)uren per kalenderweek, betaalt GVB alleen een vergoeding indien de Aanvrager hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven. De goedkeuring van de urenstaten door Aanvrager wordt eveneens gezien als de benodigde schriftelijke toestemming.
15.4	Overuren worden vergoed tegen hetzelfde Tarief. Toeslagen op het standaard Tarief zijn niet van toepassing tenzij schriftelijk anders is bepaald door GVB en Opdrachtnemer.
15.5	De Inhuurtarieven staan vast voor 12 maanden. Tijdens de looptijd van een Inzetcontract mag Opdrachtnemer na elk contractjaar (12 maanden) van het Inzetcontract, het Inhuurtarief van de Interim professional verhogen op basis van de in artikel 4 van de Raamovereenkomst opgenomen voorwaarden voor indexatie.
15.5	Ten behoeve van Externe medewerkers is een maximaal Richtlijntarief vastgesteld, dat wordt berekend door het Gemiddelde overheidsstarief te vermenigvuldigen met de door Opdrachtnemer opgegeven Rekenfactor voor de betreffende functieschaal. Het Tarief mag niet hoger zijn dan het vastgestelde maximale Richtlijntarief van de desbetreffende salarisschaal behorende bij de functie. Alle kosten dienen te zijn opgenomen in het Tarief per uur. Eventuele afwijkingen op deze bepalingen zijn niet mogelijk tenzij dit expliciet, schriftelijk en vooraf overeen is gekomen met GVB. De Richtlijntarieven zijn exclusief de Opslagen.
15.6	De Gemiddelde overheidsstarieven worden jaarlijks opnieuw vastgesteld door de Rijksoverheid en gepubliceerd in de Handleiding Overheidsstarieven (HOT). Dat houdt in dat de maximale Richtlijntarieven de loonontwikkelingen volgen en worden daarom niet geïndexeerd. Contractmanager GVB beheert de Richtlijntarieven samen met Opdrachtnemer. Jaarlijks wordt een nieuwe versie van de maximale Richtlijntarieven gemaakt door GVB en toegevoegd aan het DAP. Contractmanager GVB evalueert twee jaar na ingang van de Raamovereenkomst of de met Opdrachtnemer overeengekomen rekenfactor(en) nog passend is (zijn). Als deze concludeert dat de rekenfactoren in de op dat moment actuele markt niet (goed) passen of niet tot de gewenste effecten en/of resultaten leiden, dan wel anderszins een averechtse werking hebben, dan heeft GVB eenmalig de mogelijkheid om de overeengekomen rekenfactoren met een door Opdrachtnemer onderbouwd percentage te verhogen. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan. Gevraagd en ongevraagd adviseert Opdrachtnemer GVB omtrent marktconforme Tarieven (uurtarieven). GVB heeft het recht de Richtlijntarieven te laten benchmarken door een

	onafhankelijk derde.
15.7	Als Opdrachtnemer afwijkt van het Richtlijntarief, dient de door GVB aangewezen bevoegde Contactpersoon van GVB deze uitzondering vooraf en schriftelijk goed te keuren.
15.8	Het Tarief van de door GVB aangedragen Kandidaten mag de maximale Richtlijntarieven niet overschrijden. Indien het uurtarief niet voldoet aan het Richtlijntarief, onderhandelt Opdrachtnemer met Derden/Toeleveranciers en Zzp'er over het uurtarief. Indien Opdrachtnemer of de Aanvrager na de tariefonderhandeling van deze afspraak/Richtlijntarief wenst af te wijken, dient dit expliciet en schriftelijk te worden gemeld en overeengekomen bij/met contactpersoon van GVB. Opdrachtnemer informeert GVB expliciet dat het een door GVB geworven Kandidaat betreft. De Kandidaat mag pas daadwerkelijk worden ingezet na schriftelijke goedkeuring door GVB.
15.9	Ten aanzien van nieuwe Inzetcontracten van Interim professionals (exclusief de gehercontracteerde), garandeert Opdrachtnemer dat aan het einde van elk contractjaar 100% van het aantal Inzetcontracten het maximale Richtlijntarief niet overschrijd. Als Opdrachtnemer afwijkt van het Richtlijntarief, dient de door GVB aangewezen bevoegde Contactpersoon van GVB deze uitzondering vooraf en schriftelijk goed te keuren. Indien de afwijking is goedgekeurd, valt de afwijking binnen de KPI (telt deze mee als compliant).
15.10	Ten aanzien van bestaande (te migreren) inhuurpopulatie van Interim professionals per Inzetcontract (gehercontracteerd), garandeert Opdrachtnemer dat aan het einde van het eerste contractjaar voor de alsdan nog lopende aantal Inzetcontracten tenminste voor 100% op of onder het maximale Richtlijntarief opnieuw gecontracteerd is. Als Opdrachtnemer afwijkt van het Richtlijntarief, dient de door GVB aangewezen bevoegde Contactpersoon van GVB deze uitzondering vooraf en schriftelijk goed te keuren. Indien de afwijking is goedgekeurd, valt de afwijking binnen de KPI (telt deze mee als compliant).

16	Commercieel uitzenden
16.1	Ten behoeve van Externe medewerkers is een maximaal Richtlijntarief vastgesteld, dat wordt berekend door het Gemiddelde overheidstarief te vermenigvuldigen met de door Opdrachtnemer opgegeven Rekenfactor voor de betreffende functieschaal. Het Tarief mag niet hoger zijn dan het vastgestelde maximale Richtlijntarief van de desbetreffende salarisschaal behorende bij de functie. Alle kosten dienen te zijn opgenomen in het Tarief per uur. Eventuele afwijkingen op deze bepalingen zijn niet mogelijk tenzij dit expliciet, schriftelijk en vooraf overeen is gekomen met GVB. De Richtlijntarieven zijn exclusief de Opslagen.
16.2	De Gemiddelde overheidstarieven worden jaarlijks opnieuw vastgesteld door de Rijksoverheid en gepubliceerd in de Handleiding Overheidstarieven (HOT). Dat houdt in dat de maximale Richtlijntarieven de loonontwikkelingen volgen en worden daarom niet geïndexeerd. Contractmanager GVB beheert de Richtlijntarieven samen met Opdrachtnemer. Jaarlijks wordt een nieuwe versie van de maximale Richtlijntarieven gemaakt door GVB en toegevoegd aan het DAP. Contractmanager GVB evalueert twee jaar na ingang van de Raamovereenkomst of de met Opdrachtnemer overeengekomen rekenfactor(en) nog passend is (zijn). Als deze concludeert dat de rekenfactoren in de op dat moment actuele markt niet (goed) passen of niet tot de gewenste effecten en/of resultaten leiden, dan wel anderszins een averechtse werking hebben, dan heeft GVB eenmalig de mogelijkheid om de overeengekomen rekenfactoren met een door Opdrachtnemer onderbouwd percentage te verhogen. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan. Gevraagd en ongevraagd adviseert Opdrachtnemer GVB omtrent marktconforme Tarieven (uurtarieven). GVB heeft het recht de Richtlijntarieven te laten benchmarken door een onafhankelijk derde.
16.3	Als Opdrachtnemer afwijkt van het Richtlijntarief, dient de door GVB aangewezen bevoegde Contactpersoon van GVB deze uitzondering vooraf en schriftelijk goed te keuren.
16.4	Na 1040 gewerkte uren, of minder in overleg, kan de Uitzendkracht kosteloos door GVB worden overgenomen van Uitzendonderneming / Opdrachtnemer.
16.5	Indien een Uitzendkracht zijn werkzaamheden bij GVB onderbreekt voor een periode korter dan 13 weken heeft dit geen effect op de 1040 gewerkte uren telling. Bij een onderbreking van 13 weken of langer begint de 1040 gewerkte urentelling opnieuw.