

Bijlage 12 Programma van eisen

Organisatie	
Eis 1.	De opdrachtnemer biedt een vast aanspreekpunt voor de provincie Utrecht (accountmanager). De accountmanager organiseert tenminste tweemaal per jaar een klantteamoverleg en nodigt de contactpersonen van de provincie daarvoor uit.
Eis 2.	De opdrachtnemer verzorgt voor de ingangsdatum van de raamovereenkomst een kennismaking binnen de organisatie van provincie Utrecht in afstemming met provincie Utrecht.
Eis 3.	De opdrachtnemer en provincie Utrecht communiceren tijdig en adequaat met elkaar over alle aspecten in de dienstverlening, zoals eventuele afwezigheid van de professionals die werkzaam zijn voor de provincie Utrecht, wisseling van professionals en veranderingen in de werkprocessen.
Eis 4.	De opdrachtnemer levert per kalenderjaar de volgende rapportages: - Verantwoording van de dienstverlening (uren en verrichtingen in vaste en variabele deel); - Verzuimoorzaken (op basis van verzuimcijfers die de provincie Utrecht aanlevert); - Verbetersuggesties voor het verzuim- en re-integratiebeleid, en ten aanzien van preventie. De opdrachtnemer levert de definitieve rapportages binnen twee maanden na afloop van de verslagperiode (kalenderjaar), dat wil zeggen vóór 1 maart volgend op het afgelopen kalenderjaar.
Eis 5.	De professionals van de opdrachtnemer (ook de eventueel ingehuurde professionals) die voor de provincie Utrecht werken, vormen zoveel als mogelijk een vast team, dat zorgt voor onderlinge informatie-uitwisseling en afstemming van de diensten en werkwijze.
Eis 6.	De in te zetten professionals beschikken over een recente VOG (niet ouder dan 3 maanden), met in het algemene screeningsprofiel de volgende nummers uitgevraagd: 11, 12, 13 en 41. De VOG dient te worden overlegd voor de professionals daadwerkelijk aan de slag gaan bij opdrachtgever.
Eis 7.	Gewenste wisseling binnen het team van professionals, zowel op initiatief van opdrachtnemer en provincie Utrecht, gebeurt in gezamenlijk overleg tussen opdrachtnemer en provincie Utrecht.
Eis 8.	De opdrachtnemer informeert de Ondernemingsraad (OR) tijdig en adequaat, conform de hiervoor geldende wettelijke eisen. Tenminste eenmaal per jaar overlegt de opdrachtnemer met de OR. Hierin worden onder andere besproken: de rapportages uit eis 4; verbetersuggesties voor het verzuim- en re-integratiebeleid. Het inplannen voor dit overleg zal plaatsvinden binnen een maand dat de rapportage is aangeboden aan opdrachtgever.
Eis 9.	De opdrachtnemer draagt zorg voor een goede en volledige overdracht van medische dossiers naar een eventuele nieuwe dienstverlener bij het beëindigen van de raamovereenkomst.

Basis dienstverlening	
<i>Algemeen</i>	
Eis 10.	Het verzuimgesprek vindt in beginsel fysiek plaats op de locatie van opdrachtgever. Aan de beoordeling van de opdrachtnemer wordt overgelaten of het verzuimspreekuur in voorkomende gevallen digitaal plaats kan vinden of op een andere locatie.
Eis 11.	Het verzuimspreekuur wordt tijdig uitgevoerd. Dat wil zeggen binnen een week na verzoek van leidinggevende of medewerker. Voor spoedspreekuren geldt dat de medewerker binnen 24 uur bij de (bedrijfs)arts terecht kan.
Eis 12.	Bij elke verzuimende medewerker maakt de opdrachtnemer op basis van triage een inschatting van de duur van het verzuim, benodigde vervolgstappen en mogelijke probleemanalyse.
Eis 13.	Als een medewerker niet op het verzuimspreekuur verschijnt (no-show), worden de leidinggevende en de medewerker hierover worden geïnformeerd op dezelfde dag als het verzuimspreekuur met de medewerker zou plaatsvinden.
Eis 14.	De opdrachtnemer zorgt voor een bijdrage aan de verzuimbegeleiding die zowel qua termijnen als qua inhoud voldoet aan de eisen van de Wet Verbetering Poortwachter.
Eis 15.	De adviezen van opdrachtnemer vanuit het spreekuur zijn concreet op belastbaarheid (urenbelasting incl. suggestie tot opbouw, gekoppeld aan een tijdslijn) en richten zich op de mogelijkheden van de medewerker.
Eis 16.	Van elk verzuimspreekuur geeft de opdrachtnemer uiterlijk binnen 24 uur een digitale terugkoppeling aan de leidinggevende. Desgevraagd wordt een mondelinge (telefonische) toelichting op deze terugkoppeling gegeven.
Eis 17.	De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot een second opinion bij een andere (bedrijfs)arts, conform de wettelijke eisen.
Eis 18.	De opdrachtnemer stelt alle medewerkers van provincie Utrecht in staat om gebruik te maken van het arbeidsomstandigheden spreekuur. Medewerkers hebben de mogelijkheid om een afspraak te maken voor het preventief spreekuur welke onderdeel is van de basisdienstverlening.
<i>Vaste deskundigen¹</i>	
Eis 19.	De opdrachtnemer zet in ieder geval een vaste bedrijfsarts (BIG-geregistreerd) in voor de dienstverlening aan de provincie Utrecht. Bij wisseling van de bedrijfsarts geldt hetgeen is opgenomen in eis 7. De bedrijfsarts is primair verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding. De bedrijfsarts delegeert daar waar kan aan andere functionarissen binnen een model van taakdelegatie. Binnen een model van taakdelegatie draagt de bedrijfsarts eindverantwoordelijkheid en is betrokken bij de verzuimcasuïstiek.

¹ Waar in eis 23 en 24 wordt gesproken over een bedrijfsarts wordt zowel het werken met een bedrijfsarts als het werken met een basisarts (onder eindverantwoordelijkheid van een bedrijfsarts) als het werken met een taakgedelegeerde (andere functionaris aan wie de bedrijfsarts taken delegeert), bedoeld.

	De bedrijfsarts is bereikbaar voor overleg met leidinggevenden en/of interne medewerkers van de provincie zoals de bedrijfsmaatschappelijk adviseur, de re-integratie adviseur of de preventiemedewerker/Arbo-coördinator.
Eis 20.	Voor de situatie dat de vaste bedrijfsarts voor langere tijd (meer dan twee weken) niet beschikbaar is, stelt de opdrachtnemer een vervanger beschikbaar, die minimaal voldoet aan de kwalificaties van de uitgevallen vaste bedrijfsarts.
Eis 21.	De bedrijfsarts verwijst waar nodig door naar medewerkers van de provincie zoals de bedrijfsmaatschappelijk adviseur, de re-integratie adviseur of de preventiemedewerker/Arbo-coördinator. Voor interventies die de provincie niet zelf kan leveren of heeft afgesproken, beschikt de opdrachtnemer over een providerboog van interventiebedrijven, zodat noodzakelijke interventies snel en eenvoudig kunnen worden ingezet. Te denken daarbij valt aan bedrijfsmaatschappelijk advies, psychologische ondersteuning of arbeidsdeskundig advies. Interventies worden ingezet na accordering van provincie Utrecht.
Eis 22.	De bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde is bij voorkeur op vaste werkdagen beschikbaar voor de provincie voor leidinggevenden en medewerkers; werkdagen worden in de overeen te komen SLA vastgesteld waarbij ook afspraken worden gemaakt over fysieke aanwezigheid van de bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde. Indien de bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde spreekuur houdt op locatie van de provincie, stelt de provincie daartoe een spreekkamer beschikbaar op de hoofdlocatie van de provincie.
Eis 23.	Ook buiten de vaste werkdagen voor de provincie is de bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde voor leidinggevenden en medewerkers bij spoedgevallen telefonisch en via mail op werkdagen bereikbaar.
Eis 24.	De deskundigen uit de providerboog zijn laagdrempelig bereikbaar voor de preventiemedewerker van de provincie Utrecht. Dat wil zeggen dat zij binnen 2 werkdagen reageren op een verzoek tot contact met de preventiemedewerker.
Optionele dienstverlening	
Eis 25.	Als de provincie Utrecht naast de basisdienstverlening een project wil uitvoeren, brengt de opdrachtnemer conform dit verzoek een offerte uit. Indien de provincie de offerte niet als passend (qua prijs en/of aanpak) heeft beoordeeld en na overleg partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over de wijze waarop de opdracht moet worden uitgevoerd, heeft de provincie geen afnameverplichting. De provincie is dan vrij om, een offerte aan te vragen bij een andere partij. Indien dit leidt tot een aanbestedingstraject is de opdrachtnemer uitgesloten van inschrijving.
Vitaliteit	
Eis 26.	Opdrachtnemer levert met haar inzet, advies en deskundigheid een bijdrage aan een duurzame inzetbaarheid, gericht op het personeel van provincie Utrecht, in het bijzonder gericht op het geldende vitaliteitsbeleid van de provincie Utrecht.

Service Level Agreement	
Eis 27.	De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat provincie Utrecht in overleg met de opdrachtnemer een servicelevel agreement (SLA) opstelt, dat onderdeel uitmaakt van het contract. De SLA betreft onderwerpen als operationele werkafspraken (periodieke evaluatie, momenten van overleg, enzovoorts) en eventueel nadere financiële afspraken (wijze en termijn van factureren, voor zover deze al niet in de overeenkomst zijn opgenomen). Ook worden er afspraken gemaakt over escalatie bij verschillen van inzicht.
Eis 28.	De door opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Alle op te geven tarieven zijn, tenzij specifiek aangegeven, ALL-IN tarieven. Dat wil zeggen dat alle kosten, waaronder reis- en parkeerkosten, administratie, overhead, materiaal, afdrachten, reserveringen, etc. in de genoemde tarieven zijn inbegrepen.
Eis 29.	In de aansluitkosten per medewerker dient u alle kosten op te nemen die niet direct toe te wijzen zijn aan de drie genoemde deskundigen (bedrijfsarts, basisarts en taakgedelegeerde). In het prijzenblad is een lijst opgenomen met een opsomming wat Opdrachtgever minimaal verstaat onder deze kosten. Indien inschrijver diensten in de aansluitkosten verwerkt die hier niet zijn genoemd, omschrijft inschrijver in de toelichting welke onderdelen dit zijn. Daarnaast wordt in het prijzenblad opgegeven wat de aanvullende kosten zijn voor aanvullende dienstverlening. Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om op het prijzenblad worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd. Ook de eventuele kosten die gemoeid zijn met het verzekeren van de aansprakelijkheid dienen in de all-in tarieven verdisconteerd te zijn.
Eis 30.	Alle documentatie en correspondentie die door de opdrachtnemer op schrift wordt gesteld is in de Nederlandse taal gesteld en wordt aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld.
Informatie Veiligheid & Privacy	
Eis 31.	De opdrachtnemer beheert conform de AVG-richtlijnen het medisch dossier van de verzuimende medewerkers.
Eis 32.	Daar waar de leverancier optreedt als verwerker van persoonsgegevens gaat hij akkoord met de verwerkingsovereenkomst van de provincie Utrecht.
Eis 33.	De opdrachtnemer heeft beleid opgesteld ten aanzien van de naleving van de AVG (waarin in elk geval taken en verantwoordelijkheden ten aanzien privacy zijn vastgelegd (inclusief rapportagelijnen) en afspraken over verwerkers zijn vastgelegd.

Eis 34.	De opdrachtnemer doet geen zaken met bedrijven uit landen, waar bedrijven gedwongen kunnen worden informatie te delen met die betreffende overheden ('offensieve cyberstrategie').
Eis 35.	De opdrachtnemer implementeert passende beheersmaatregelen ter bescherming tegen malware voor de detectie, preventie en herstel in combinatie met passend bewustzijn voor gebruikers.
ICT (systeemkoppeling)	In overleg met de opdrachtnemer zal worden bepaald of een koppeling tussen systemen van opdrachtnemer en de provincie Utrecht nodig is. Indien dit het geval is zijn hierop onderstaande eisen van toepassing.
Eis 36.	De provincie Utrecht werkt met Net IQ Identity en Access Management. Indien een koppeling met het systeem van de opdrachtnemer dient te worden gerealiseerd gebeurt dit via SAML2 (= versie van de SAML-standaard voor het uitwisselen van authenticatie- en autorisatie-identiteiten tussen beveiligingsdomeinen). Het systeem van de opdrachtnemer dient dan te kunnen worden gekoppeld aan de directory service AzureAD middels een Enterprise application. Indien niet mogelijk is de enige uitwijk een 'koppeling' .CSV uploads middels SFTP.
Eis 37.	In het geval medewerkers van de provincie toegang krijgen tot het systeem van de opdrachtnemer is deze browser-based (via de gangbare browsers) en vindt authenticatie plaats via IAM (Identity and Access Management). Daarnaast dient het systeem van de opdrachtnemer voor externe systemen (buiten domein Provincie Utrecht, in de 'cloud') als servicesprovider te kunnen acteren waarbij de Provincie Utrecht de identity provider blijft via IAM (Identity and Access Management).
Eis 38.	De opdrachtnemer garandeert backup- en restorevoorzieningen van zijn systeem. De opdrachtnemer garandeert bij calamiteiten minimaal een Repair Time Objective (RTO) van max. 16 uur. Back-ups worden daar waar mogelijk gededupliceerd opgeslagen, om op deze manier de hoeveelheid storage die nodig is te reduceren.
Eis 39.	De opdrachtnemer test minimaal 1 keer per jaar het functioneren van de back-up door een back-up te restoren. De aantoonbare testresultaten worden besproken met de provincie Utrecht, alsmede eventuele te nemen mitigerende maatregelen of verbeteracties.
Eis 40.	Eventuele licenties en/of alle andere noodzakelijke voorzieningen ten aanzien van het systeem van de opdrachtnemer, ten behoeve van de provincie Utrecht, worden verzorgd door de opdrachtnemer en dienen te zijn opgenomen in de aangeboden prijzen (all-in tarieven, excl. BTW).

Eis 41.	De voor import en export van gegevens gebruikte API's van de opdrachtnemer voldoen aan de standaarden zoals deze binnen de overheid te doen gebruikelijk zijn (zie hiervoor forumstandaardisatie.nl). Daarnaast zijn de koppelingen voor informatie-uitwisseling met de Provincie Utrecht op het gebied van (minimaal) HR, Financiën en Rapportage op standaard wijze geïmplementeerd.
Eis 42.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst is de werkwijze en het systeem van de opdrachtnemer aan te passen aan nieuwe technieken, methodes en modules. Eventuele kosten hiervoor worden niet doorbelast aan provincie Utrecht.
Eis 43.	Het systeem van de opdrachtnemer ondersteunt logging (met het oog op het kunnen voldoen aan eisen aan beheer en auditing).
Eis 44.	Naast een productie-omgeving stelt de opdrachtnemer een testomgeving beschikbaar voor het testen van een eventuele koppeling met het systeem van de opdrachtnemer door medewerkers van de provincie Utrecht.
Eis 45.	De opdrachtnemer levert beheer (functioneel en technisch) op alle informatiestromen en interfaces die gedurende de looptijd van het contract operationeel zijn, inclusief rapportage en monitoring.