

BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN

Nr.	Eis
	Eisen aan de dienstverlening
1.	Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver te voldoen aan alle in de Aanbestedingsdocumenten gestelde eisen en voorwaarden en akkoord te gaan met de Aanbestedingsdocumenten en alle daarbij behorende bijlagen.
2.	Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst hanteren Opdrachtnemer en al haar medewerkers als voertaal Nederlands in woord en geschrift.
3.	Personeel van Opdrachtnemer dient alle benodigde (markt)kennis te hebben om juridische, arbeidsrechtelijke, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken op het gebied van inhuur/ZZP, te beantwoorden en risico's te elimineren en te reduceren.
4.	De Opdrachtgever hecht een grote waarde aan het creëren van stage-, werkervaringsplaatsen en/of banen voor werkzoekenden; hiervoor is een besteksbeplanning Social Return ontwikkeld, zie bijlage 8. Inschrijver geeft door middel van inschrijving aan akkoord te gaan met de besteksbeplanningen Social Return van de Opdrachtgever. Bij deze aanbesteding is Social Return vastgesteld op 5% van de gerealiseerde omzet. Door het ondertekenen van de 'Verklaring omtrent inschrijving verklaart inschrijver akkoord te gaan met deze eis. Inschrijver stemt na gunning een Plan van Aanpak op het gebied van Social Return af met aanbestedende dienst.
	Wet-en regelgeving
5.	Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer vooraf en tijdig over de toepasselijke CAO/beloningsregeling en Wet & regelgeving eventuele wijzigingen daarin te informeren. Opdrachtnemer garandeert dat de Externe Inhuurmedewerker het minimumloon en/of de minimumvakantietoeslag (WML) in de zin van de artikelen 7 en 15 WML, dan wel het door Opdrachtgever gecommuniceerde en van toepassing zijnde CAO-loon en geldende CAO-vergoedingen of (indien gunstiger) het overeengekomen loon en de overeengekomen vergoedingen, ontvangt.
6.	Opdrachtnemer heeft zich, en blijft gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ten behoeve van de Waadi Wet & regelgeving juist geregistreerd in het handelsregister met daarbij één van de verplichte SBI-codes. Indien de bedrijfsactiviteiten van opdrachtnemer niet voldoen aan artikel 7a Waadi of niet of onjuist zijn geregistreerd, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd dan wel heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en Inzetcontracten met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder verdere schadevergoeding aan de Opdrachtnemer. Daarnaast zal Opdrachtnemer Opdrachtgever de schade (waaronder mede

	wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) vergoeden die Opdrachtgever lijdt als gevolg van de tekortkoming van Opdrachtnemer.
7.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij blijft voldoen aan de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV). Opdrachtnemer is in elk geval verplicht ervoor te zorgen dat Externe Inhuurmedewerkers in het bezit zijn van een geldig paspoort/ID kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, alvorens Externe Inhuurmedewerkers zijn/haar werkzaamheden starten. Voor Externe Inhuurmedewerkers van buiten de EER (Europees Economische Ruimte) dient te allen tijde een tewerkstellingsvergunning aanwezig te zijn. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen en tewerkstellingsvergunning dienen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt door Opdrachtnemer.
8.	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 de wet DBA: 1) de ondernemerstoets; 2) de arbeidsrelatietoets (toetsing op -geen- arbeidsovereenkomst/loondienstverband); 3) Minimaal bij iedere verlenging terugkerende toetsing op punt 1 en 2; 4) Afsluiten van een overeenkomst van opdracht met de ZZP uitsluitend op basis van de door de Belastingdienst goedgekeurde Modelovereenkomst tussenkomst; 5) De uitgevoerde toetsen controleren, registreren en archiveren van uitkomsten.
9.	Opdrachtnemer is verplicht om op een professionele wijze alle, door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer, ingediende Aanvragen voor Externe Inhuurmedewerkers, af te handelen inclusief de administratieve en contractuele afhandeling hiervan in het systeem van Opdrachtnemer.
	Dienstverlening
10.	Opdrachtnemer faciliteert ergonomische thuiswerkplek voor inhuurmedewerker.
11.	Opdrachtnemer attendeert/signaleert proactief Inhurende Managers en Externe Inhuurmedewerkers op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Inzetcontracten en het aanleveren van de verklaring integriteit niet ambtelijk personeel.
12.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responsetijden en beschikbaarheidstermijnen:

	1) Opdrachtnemer dient per Aanvraag binnen maximaal drie werkdagen passende CV's aan. 2) Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden Kandidaat of Kandidaten beschikbaar zijn voor een selectiegesprek (intake). 3) Als opdrachtnemer niet kan leveren, dan bevestigt zij dit per mail, uiterlijk 3^e werkdag nadat aanvraag is uitgezet.
13.	Aangeboden Kandidaten zijn allen, voordat ze zijn voorgesteld, persoonlijk gesproken door Opdrachtnemer. Persoonlijk houdt in dat opdrachtnemer middels een gesprek met de kandidaat weet dat de kandidaat voldoet aan de gestelde voorwaarden (competenties, kennis en kunde zoals eerder beschreven) en een verklaring van eerdere opdrachtgever met ervaringsjaren kan overleggen.
14.	Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde/aangeboden Kandidaat of Kandidaten hun werkzaamheden bij Opdrachtgever kunnen aanvangen op de werkdag (datum), welke is bepaald in de Aanvraag door Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever expliciet akkoord is gegaan met een andere aanvangsdatum welke opgenomen is in het Inzetcontract. Bij het voorstellen van de Kandidaat dient bekend te zijn wanneer de Kandidaat kan starten.
15.	Per aanvraag verschaft opdrachtgever de juiste salarisschaal en het niveau (begin/midden/einde) in de schaal van de betreffende functiefamilie bepaald en doorgegeven aan de inhurende partij.
16.	Opdrachtnemer draagt, indien van toepassing, zorg voor de screening/integriteittoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, geheimhoudingsverklaring, legitimatiebewijs, Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en Integriteitverklaring externen). De resultaten van de screening worden vastgelegd in het systeem van de Opdrachtnemer.
17.	Externe Inhuurmedewerkers die tewerkgesteld worden bij Opdrachtgever dienen bij aanvang van de werkzaamheden of indien dit in redelijkheid niet mogelijk is, binnen uiterlijk vier (4) weken na aanvang van de bij Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, een toepasselijke Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te overleggen.
18.	Opdrachtnemer heeft een signalerende functie met betrekking tot het aflopen van een Opdracht (minimaal 2 weken van tevoren) . Opdrachtnemer attendeert de betreffende Inhurende manager hierop.
19.	De opdrachtnemer dient in voorkomende gevallen het doorlenen van kandidaten van andere ondernemingen, met wie Opdrachtgever geen raamovereenkomst heeft gesloten én de inzet van ZZP'ers te faciliteren, dit noemen we dan payroll constructie. Het doorlenen van een kandidaat gebeurt als de raamcontractanten en hun onderaannemers niet kunnen leveren (payrolling) of als een ZZP'er uit het netwerk van de opdrachtgever (contractservice) wordt ingezet. Tijdens de overgang van de huidige broker

	naar de nieuwe raamcontractanten zullen een aantal contracten moeten worden overgenomen. Deze vallen dan onder de noemer migratie contracten. Opdrachtgever hanteert een opslag per uur exclusief BTW voor het doorlenen van een kandidaat op basis van payrolling, contractservice of migratiecontract, zoals vermeld in het prijzenblad.
20.	De looptijd van Inzetcontracten wordt overeengekomen voor de periode zoals gemeld in de Aanvraag door Opdrachtgever. In het Inzetcontract kan een afwijkende looptijd worden afgesproken indien Partijen het hierover eens zijn. Partijen kunnen altijd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst én in overleg, één of meerdere verlengingen of wijzigingen van een Inzetcontract overeenkomen.
21.	Indien een Externe Inhuurmedewerker langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode zal Opdrachtgever dit uiterlijk twee weken voor het einde van het Inzetcontract bij Opdrachtnemer aangeven of zoveel eerder als dit mogelijk is. Opdrachtnemer spant zich ervoor in dat de Externe Inhuurmedewerker in dit geval de werkzaamheden kan vervolgen.
22.	Indien een Externe Inhuurmedewerker gedurende de eerste acht arbeidsuren overduidelijk blijkt niet te voldoen aan de gestelde functierelevante eisen, wordt het Inzetcontract per direct ontbonden en heeft Opdrachtnemer geen recht op enige daarin overeengekomen vergoeding.
23.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaren van alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Externe Inhuurmedewerkers die bij Opdrachtgever werkzaam zijn in een deugdelijk ingericht dossier. 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.
24.	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 en Externe Inhuurmedewerkers. De dossiervorming vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer tenzij documenten en/of gegevens wettelijk gezien (ook) in het bezit van Opdrachtgever dienen te zijn. Documenten en gegevens die wettelijk gezien in het bezit van Opdrachtgever dienen te zijn, worden tijdig, volledig en deugdelijk door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd dan wel digitaal verzonden. Opdrachtnemer controleert alle gegevens en documenten van Externe Inhuurmedewerkers op juistheid voordat deze worden aangeboden aan Opdrachtgever.

25.	Opdrachtnemer is verplicht: a) alle openbare (belasting)autoriteiten toegang te verlenen tot zijn 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.
26.	Opdrachtnemer zal bij elke externe inhuurmedewerker minimaal een VOG aan(laten)vragen en laat de Integriteitsverklaring externen invullen. De opdrachtnemer gaat uitdrukkelijk akkoord met het gebruiken van het sjabloon van Opdrachtgever: Integriteitsverklaring externen.
27.	Opdrachtnemer zorgt ervoor alle Externe Inhuurmedewerkers gecheckt zijn op identiteit aan de hand van een Dossier identiteitstoets en legt dit vast in het dossier van de betreffende Externe Inhuurmedewerker.
	Facturatie
28.	Opdrachtnemer stuurt één (1) maal per maand per Externe Inhuurmedewerker een factuur.
	Opdrachtnemer stuurt binnen vijf werkdagen na het einde van een kalendermaand haar facturen.
29.	Opdrachtnemer zal op de facturen de volgende zaken separaat specificeren: weeknummer, naam Externe Inhuurmedewerker, gewerkte uren, Inhuurtarief, kostenplaats, afdeling en contactpersoon bij Opdrachtgever.
30.	De facturen dienen door Opdrachtnemer digitaal ingediend te worden aan facturen@stroomopwaarts.nl . Fysieke ‘papieren’ facturen worden niet in behandeling genomen.
31.	Opdrachtnemer factureert alle uren en declaraties binnen één (1) maand na goedkeuring van uren door de Inhurende Manager. 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 hierover andere afspraken zijn gemaakt.
32.	Opdrachtgever stort 25% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de g-rekening van Opdrachtnemer en voldoet aan de NEN-4400-1 of 4400-2 norm en is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA). Bij het tijdelijk ontbreken van deze registratie zal 40% op de G-rekening worden gestort. Het tijdelijk ontbreken van bovengenoemde certificering zal nimmer langer duren dan 3 maanden. Bij het langer ontbreken van de geëiste certificering is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst terstond te beëindigen zonder gehouden te zijn tot enige verplichtingen richting Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer een in een OESO-land beursgenoteerde organisatie is en beschikt over een verklaring van de Belastingdienst, geldt voorgenoemde tekst niet en zal

	Opdrachtgever het gehele factuurbedrag overmaken op de rekeningcourant van Opdrachtnemer.
	Communicatie
33.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Kandidaten dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Externe Inhuurmedewerker tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag een paspoort/ID kaart en eventuele werkvergunning bij zich heeft.
34.	Contactpersoon van opdrachtnemer is tijdens kantooruren van Opdrachtgever bereikbaar per mail en telefoon. Vragen, opmerkingen en/of klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee (2) werkdagen beantwoord en afgehandeld door contactpersoon van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit, minimaal een (1) vast contactpersoon is beschikbaar. Indien hij/zij langer dan 5 werkdagen ziek is, dient hij/zij direct vervangen te worden en stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan op de hoogte.
	Opdrachtnemer heeft een accountmanager voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vaste aanspreekpunt met plaatsvervanger aan die contacten onderhoudt met Opdrachtgever. De accountmanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende Dienstverlening.
35.	Accountmanager levert elk kwartaal binnen maximaal één maand na afloop van het betreffende kwartaal, in Excel bestand, een managementrapportage aan bij de accounthouder van Opdrachtgever. Rapportages dienen te worden uitgesplitst per unit en de naam van leidinggevende van de organisatie. Opdrachtnemer stelt de rapportage kosteloos ter beschikking. Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds kosteloos.
36.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt minimaal eenmaal per jaar een evaluatieoverleg plaats. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde: managementrapportages, kwaliteit van de Dienstverlening, KPI-rapportage en geïdentificeerde risico's.
37.	Opdrachtnemer heeft zelf een klachten en beroepsprotocol voor alle in het proces betrokken partijen (opdrachgever, opdrachtnemer en externe inhuurmedewerker)
38.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle voor Opdrachtgever benodigde gegevens in het systeem opvraagbaar en/of benaderbaar zijn voor Opdrachtgever.
39.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de integriteit, veiligheid en geheimhouding van alle gegevens in de door haar beschikbaar gestelde systemen.
	Managementrapportage

40.	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende gegevens: Ingezette Externe Inhuurmedewerkers: originele/eerste startdatum Inzetcontract, einddatum Inzetcontract, begindatum en einddatum (data) van alle verlengingen, de functie, bijbehorende salarisschaal v/d functie conform functiehuis van Opdrachtnemer, het aantal gewerkte uren, het Inhuurtarief, het inhurende organisatorische onderdeel (kostenplaats).
41.	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende matchingcijfers: aantal ontvangen Aanvragen, aantal aangeboden CV's, 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 Inhuurmedewerkers.
42.	Indien noodzakelijk zullen gegevens in managementrapportages door Opdrachtnemer, met het oog op de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.
43.	Opdrachtnemer is verplicht om geconstateerde risico's en kwetsbaarheden terstond te melden bij Opdrachtgever.
	Kosten die niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Dienstverlening zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
44.	Alle genoemde geldbedragen in het prijzenblad zijn vast, in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW).
45.	Alleen daadwerkelijk gewerkte uren mogen in rekening worden gebracht.
46.	Voor (over)uren die meer gewerkt zijn dan het in de inzetovereenkomst vermelde aantal uren per kalenderweek, met een maximum van 36 (contract)uren per kalenderweek, betaalt Opdrachtgever alleen een vergoeding indien de leidinggevende van de Externe Inhuurmedewerker hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven. De goedkeuring van de urenstaten door de leidinggevende van de Externe Inhuurmedewerker bij Opdrachtgever wordt eveneens gezien als de benodigde schriftelijke toestemming.
47.	Tijdens de looptijd van een Inzetcontract inclusief verlengingen, mag Opdrachtnemer het Inhuurtarief per uur niet verhogen tenzij dit expliciet anders is bepaald in het Inzetcontract of schriftelijk anders overeengekomen is met de door Opdrachtgever aangewezen bevoegde contactpersoon. Prijsverhogingen worden niet/nooit met terugwerkende kracht verrekend tenzij schriftelijk anders bepaald en overeengekomen met de door Opdrachtgever aangewezen bevoegde contactpersoon.
48.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om Externe Inhuurmedewerkers in een vast dienstverband kosteloos over te nemen na 1.040 gewerkte uren.
49.	Opdrachtnemer dient bij aanbieden van totale uurtarief opdrachtgever inzicht te geven in het gedeelte uurtarief (CAO)

en bureaumarge.