

Bijlage 3 - Eisen

Bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Broker Dienstverlening van Delft Support met kenmerk TN488482.

1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Delft Support gestelde eisen ten aanzien van de aanbesteding Broker Dienstverlening.

1.1. Spelregels

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst moet voldoen. Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

1.2. Akkoord

Door het doen van een Inschrijving gaat u akkoord met alle gestelde eisen zoals deze zijn opgenomen in onderstaande lijst en garandeert u dat u aan deze eisen zult voldoen.

2. Eisen

Hieronder vindt u het overzicht van de eisen.

2.1. Algemeen

	Inhoud
Eis 1	Tijdens de Aanbesteding en de eventuele uitvoering van de Raamovereenkomst daarna hanteren de Opdrachtnemer en al haar medewerkers als voertaal het Nederlands in woord en geschrift. Alle correspondentie en documenten bij uitvoering van de Raamovereenkomst worden in het Nederlands opgesteld dan wel in het Nederlands vertaald. (inclusief al dan niet in het Engels opgestelde Privacystatements, disclaimers, etc.)
Eis 2	Indien één der offerende Inschrijvers reeds een overeenkomst op het gebied van deze dienstverlening heeft gesloten met Opdrachtgever, dan zal deze bestaande overeenkomst expireren op moment van ingang van de nieuw af te sluiten Overeenkomst.
Eis 3	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Opdrachtgever. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd
Eis 4	De beschreven en gevraagde dienstverlening in de Offerteaanvraag, Programma van Eisen, antwoorden in Nota(s) van Inlichtingen en hetgeen Inschrijver beschrijft in de Inschrijving is geheel verwerkt in de aangeboden Bureaumarges/Opslagen. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door Inschrijver in de aanbieding verwerkt. Additionele kosten kunnen onder geen beding in rekening worden gebracht.
Eis 5	Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer na einddatum van deze Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer kan Opdrachtgever daartoe aan de zittende opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Overeenkomst, schriftelijk aan de opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
Eis 6	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van noodzakelijke vergunningen en/of certificeringen. Deze kosten dienen in de Prijzen/ Tarieven zijn berekend en kunnen niet achteraf in rekening worden gebracht.
Eis 7	Indien wettelijke voorschriften bepalen, dat medewerkers van Opdrachtnemer aan nieuwe opleidingen en diploma's moeten voldoen, en/of voor Opdrachtnemer nieuwe wettelijke vergunningen en/of keurmerken zijn vereist, dan wel aanvullend, dan zal Opdrachtnemer

	terstond maatregelen nemen hieraan te voldoen zonder dat dit financiële consequenties heeft voor Opdrachtgever.
Eis 8	Opdrachtnemer waarborgt een zorgvuldige omgang met alle voor hem ter beschikking gestelde informatie en de hiermee samenhangende bescherming van de privacy van medewerkers van Opdrachtgever conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Eis 9	Opdrachtnemer waarborgt een zorgvuldige omgang met alle voor hem ter beschikking gestelde informatie en zal deze informatie behandelen conform de Archiefwet.
Eis 10	Het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
Eis 11	Inschrijver verklaart dat de Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlands of Europese mededingingsrecht. Inschrijver verklaart dat zij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Opdrachtgever uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
Eis 12	Opdrachtnemer garandeert een vertrouwelijke behandeling van alle door Opdrachtgever ter beschikking te stellen gegevens. Deze gegevens zullen alleen gebruikt worden ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht. De gegevens zullen niet in de publiciteit worden gebracht.
Eis 13	Opdrachtgever heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaalde hoeveelheid Externe medewerkers of van welke andere dienst ook.
Eis 14	Opdrachtnemer neemt in haar factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen geen gebruik maken.

2.2. Specifieke Wet- en Regelgeving

	Inhoud
Eis 15	Opdrachtnemer garandeert het tijdig en juist naleven van alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving, waaronder begrepen, doch niet beperkt tot, 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) en in wetgeving opgenomen normen zoals Inlenersbeloning en ketenaansprakelijkheid alsmede collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's).
Eis 16	Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer vooraf en tijdig over de toepasselijke CAO/beloningsregeling en eventuele wijzigingen daarin te informeren. Opdrachtnemer garandeert dat de formele werkgever van de Externe medewerker – 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 loonhuis en daarbij geldende vergoedingen of (indien gunstiger) het overeengekomen loon en de overeengekomen vergoedingen aan Externe medewerker uitbetaalt.

Eis 17	Opdrachtnemer heeft zich, en blijft gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ten behoeve van de Waadi 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 Nadere overeenkomsten 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.
Eis 18	Opdrachtnemer en Opdrachtgever dienen ervoor te zorgen dat zij blijven voldoen aan de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV). Opdrachtnemer is in elk geval verplicht ervoor te zorgen dat Externe medewerkers in het bezit zijn van een geldig paspoort/ID kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, alvorens Externe medewerkers zijn/haar werkzaamheden starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen en tewerkstellingsvergunning dienen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt door Opdrachtnemer. Voor Externe medewerkers van buiten de EER (Europees Economische Ruimte) dient te allen tijde een tewerkstellingsvergunning aanwezig te zijn.
Eis 19	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Personen dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Externe medewerker tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft. Indien noodzakelijk dienen de identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt.
Eis 20	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade (waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) die Opdrachtgever 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.
Eis 21	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever 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. Voor zover Opdrachtgever gehouden is tot het voldoen van enige verplichting van Opdrachtnemer en/of door haar gecontracteerde Derden, Toeleveranciers en/of Externe medewerkers, vergoedt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op eerste verzoek daartoe de daarmee gemoeide bedrag(en) te vermeerderen met de wettelijke rente, te rekenen vanaf het moment dat Opdrachtgever die bedragen heeft betaald aan de desbetreffende instantie.

2.3. Onafhankelijkheid en contracteren Toeleveranciers

	Inhoud
Eis 22	Opdrachtgever loopt diverse risico's bij het inhuren Externe medewerkers. Opdrachtnemer zorgt als specialist voor het beheersen en reduceren van alle aan inhuurrisico's zoals (maar niet beperkt tot) inlenersaansprakelijkheid en arbeidsrechtelijke en fiscale risico's.
Eis 23	Opdrachtnemer opereert onafhankelijk, vendor-neutraal en in het belang van Opdrachtgever.
Eis 24	Opdrachtnemer biedt op Aanvragen van Opdrachtgever geen Kandidaten aan die in (loon-)dienst zijn bij Opdrachtnemer (inschrijvende entiteit en de daaronder vallende rechtspersonen / bedrijfsonderdelen). Andere juridische entiteiten behorende tot dezelfde groep waarvan Opdrachtnemer deel uitmaakt, mogen wel kandidaten aanbieden aan Opdrachtgever via Opdrachtnemer.
Eis 25	Opdrachtnemer zal de verplichtingen voortvloeiend uit het Aanbestedingsdocument, voor zover van belang, onverkort doorvoeren en overnemen in zijn overeenkomsten met Derden en Toeleveranciers en van deze Derden en Toeleveranciers eisen dat zij op hun beurt deze verplichtingen ook afdwingen.
Eis 26	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'ers).
Eis 27	Opdrachtnemer zal proactief ondernemers/Toeleveranciers en ZZP'ers informeren en benaderen over mogelijke toekomstige Aanvragen teneinde een voldoende groot netwerk aan Kandidaten te realiseren.
Eis 28	De volgende inhuurketens zijn toegestaan: 1. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) ZZP 2. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) Toeleverancier d) Medewerker 3. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) Toeleverancier d) ZZP Opdrachtnemer borgt dat aangeboden Kandidaten direct gecontracteerd worden met maximaal één juridische entiteit tussen de Opdrachtnemer en de Kandidaat. Er mag één schakel in de keten worden toegevoegd indien de ZZP hier de voorkeur aan geeft. Overige inhuurketens zijn niet toegestaan tenzij Opdrachtgever expliciet en voorafgaand schriftelijke toestemming verleent per Nadere overeenkomst.
Eis 29	Opdrachtgever zich zal inspannen wijzigingen in de Opdracht zo vlug mogelijk te communiceren. Opdrachtgever is gerechtigd Inzetcontract gedeeltelijk of in zijn geheel te beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van 5 dagen bij inzet van 1 t/m 12 weken en 1 maand bij inzet van 13 weken of meer en bij overmacht direct. 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 de Opdrachtnemer of Derden, tekort aan Personeel bij Opdrachtnemer en onvermogen om financiële verplichtingen na te komen door Opdrachtnemer.
Eis 30	Opdrachtnemer heeft een signalerende functie met betrekking tot het aflopen van een Opdracht (minimaal 6 weken van tevoren) en een dreigende budgetoverschrijding. Opdrachtnemer attendeert Bevoegde manager/medewerkers hierop.
Eis 31	Opdrachtnemer verplicht Externe medewerkers en Toeleveranciers op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen van Opdrachtnemer alvorens deze Externe medewerkers/personen worden voorgesteld aan Opdrachtgever en/of in aanmerking komen voor Opdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om zowel de Nadere Overeenkomst als de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer dit zich voordoet.
Eis 32	Opdrachtnemer garandeert dat Externe medewerkers / Toeleveranciers (ingezet bij Opdrachtgever) het Uurtarief zoals vermeld in de Nadere overeenkomst, onder aftrek van de Opslag voor de betreffende Brokerdienstverlening, betaald krijgen (netto).
Eis 33	Aan Externe medewerkers/ Toeleveranciers worden in relatie tot Aanvragen en/of Opdrachten bij Opdrachtgever geen bedragen in rekening gebracht en/of ingehouden op het Uurtarief, ook niet achteraf.

2.4. Dienstverlening

	Inhoud
Eis 34	Opdrachtnemer handelt namens de Opdrachtgever op een professionele wijze alle, door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer, ingediende Aanvragen voor Externe medewerkers, af inclusief de administratieve afhandeling hiervan in het systeem van Opdrachtgever.
Eis 35	Opdrachtnemer maakt alle Aanvragen van de Opdrachtgever altijd openbaar. Bijvoorbeeld door de Aanvraag op een openbare website te vermelden, of een marktplaats waarvoor bedrijven zich kunnen aanmelden en bij publicatie van een Aanvraag een notificatie ontvangen. Opdrachtnemer zal elke partij een eerlijke en gelijke kans geven om mee te dingen naar Opdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke ondernemer of ondernemers hij toelaat tot de procedure als Toeleverancier. Op verzoek van Opdrachtgever of ondernemers/Toeleveranciers dient Opdrachtnemer het (niet) toelaten van bepaalde Kandidaten/ondernemers te kunnen motiveren.
Eis 36	Mocht Opdrachtnemer niet in staat zijn bij de uitvraag passende cv's in te dienen, wordt dit onderbouwd en geëvalueerd.
Eis 37	Indien Opdrachtnemer er (herhaaldelijk) binnen de overeengekomen termijnen niet in slaagt een aanvraag te vervullen, dan levert Opdrachtnemer, in opdracht van Opdrachtgever, binnen twee (2) weken een adequaat plan van aanpak.

Eis 38	Opdrachtgever heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden. Opdrachtgever zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.
Eis 39	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te ontzorgen door alle operationele vraagstukken rondom Interim Professionals en Zzp'ers te beantwoorden en te regelen.
Eis 40	Personeel/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.
Eis 41	Opdrachtnemer accepteert het gebruik van de processen en (software-) systemen die Opdrachtgever voorschrijft voor het inhuren van Interim Professionals en ZZP'ers.
Eis 42	Opdrachtnemer is in staat om gekwalificeerde kandidaten (conform gestelde eisen in Aanvragen) binnen de gestelde doorlooptijd; a) aan te bieden, b) ter beschikking te stellen, c) de verdere administratieve afwikkeling te verzorgen van contracten, facturen en betalingen richting Toeleveranciers en Zzp'ers (debiteurenbeheer), d) door middel van continue procesbewaking de foutkans te minimaliseren en structurele problemen adequaat op te lossen.
Eis 43	Opdrachtnemer is in staat Kandidaten bij Opdrachtgever voor te stellen die woonachtig zijn in de regio van de aanvragende werklocatie van Opdrachtgever in verband met de noodzakelijke fysieke aanwezigheid op werklocatie van Opdrachtgever alsook duurzaamheid.
Eis 44	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Cv's van de Kandidaten gecheckt zijn op correctheid en passen bij de Aanvraag.
Eis 45	Opdrachtnemer attendeert Interim Professionals en Toeleveranciers/Zzp'ers op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het tijdig ondertekenen van de verplichte documenten waaronder geheimhoudingsverklaringen en het indienen van uren. Dit is een integraal onderdeel van de dienstverlening.
Eis 46	Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde/aangeboden kandidaat of kandidaten hun werkzaamheden bij Opdrachtgever kunnen aanvangen op de werkdag (datum), die in de Aanvraag is bepaald door Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever expliciet akkoord is gegaan met een andere aanvangsdatum welke opgenomen is in de Opdrachtbevestiging of Nadere overeenkomst. Bij het voorstellen van de Kandidaat dient bekend te zijn wanneer de Kandidaat kan starten.
Eis 47	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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever, kan de inzet pas ingaan na een positieve uitslag van de screening. In de tussenliggende periode dient de Kandidaat beschikbaar te blijven voor Opdrachtgever. Waar mogelijk zal Opdrachtgever de tijdelijke medewerker voor andere werkzaamheden inzetten.

Eis 48	Opdrachtnemer dient te allen tijde en op eerste verzoek de gemaakte sourcingskeuzes inzichtelijk te maken en motiveren conform de vigerende en van toepassing zijnde beginselen van gelijke behandeling, transparantie, proportionaliteit, objectiviteit en non-discriminatie en Raamovereenkomst. Alsook om aan te tonen dat er actief geworven is.
Eis 49	Opdrachtnemer zorgt voor publicatie van de Aanvraag/het profiel van iedere specifieke nadere opdracht, op een dusdanige manier dat er sprake is van daadwerkelijke concurrentiestelling, relevante Toeleveranciers kunnen meedingen naar Opdrachten bij Opdrachtgever. Nadere opdrachten worden gegund op basis van kwaliteitsaspecten.
Eis 50	Opdrachtnemer stimuleert ruime mededinging en geeft iedereen, inclusief door de Aanvrager van de Opdrachtgever aangedragen Toeleveranciers en Zzp'ers, de gelegenheid kandidaten aan te dragen. Indien een Kandidaat wordt aangedragen door Opdrachtgever dan kan, naar het oordeel van Opdrachtnemer, de aangedragen Kandidaat meegenomen worden in de selectieprocedure.
Eis 51	Opdrachtnemer handelt in het belang van Opdrachtgever om een scherpe tariefstelling te bewerkstelligen. Het reduceren van Inhuurtarieven en inhuurkosten is een belangrijke doelstelling waarmee Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief steunt en helpt te bewerkstelligen. Ten behoeve van de scherpe tariefstelling heeft Opdrachtgever Richtlijntarieven opgesteld welke door Opdrachtnemer gebruikt worden en welke eveneens constant door Opdrachtnemer getoetst worden op marktconformiteit.
Eis 52	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 binnen de richtlijntarieven kunnen meedingen naar opdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke partijen worden toegelaten tot de aanvraagprocedure en zal de Aanvragen in elk geval uitzetten bij de door Opdrachtgever aangewezen Derden per doelgroep/functie. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek inzichtelijk te maken met welke partijen wordt en is gecommuniceerd op welk tijdstip per Aanvraag.
Eis 53	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Externe medewerker de geheimhoudingsverklaring en gedragscode volledig invult en ondertekent. De geheimhoudingsverklaring wordt in het dossier van de Externe medewerker opgenomen.
Eis 54	Opdrachtnemer draagt zorg voor de screening (opvragen en controleren kwalificaties, geheimhoudingsverklaring, legitimatiebewijs, Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en waar nodig het controleren van de door Opdrachtgever voor de functie relevant geachte diploma's en registraties (SKJ, BIG, etc.). Opdrachtnemer informeert voor publicatie van een Aanvraag welke diploma's en registraties Opdrachtgever eist. De resultaten van de screening worden vastgelegd in het systeem van de Opdrachtnemer.
Eis 55	Opdrachtgever 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 Opdrachtgever. 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.
Eis 56	Opdrachtgever wenst in incidentele gevallen de Interim Professional over te nemen in eigen dienst. De aanvullende – financiële – bepalingen hiervoor zijn opgenomen in de Overeenkomst.
Eis 57	Opdrachtnemer heeft zelf een klachten en/of beroepsprotocol voor alle in het proces betrokken partijen.
Eis 58	Opdrachtnemer attendeert/signaleert proactief Bevoegde managers/medewerkers, Externe medewerkers en/of Toeleveranciers op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het tijdig ondertekenen van de verplichte documenten, het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Nadere overeenkomsten, het aanleveren van de VOG of andere documenten en het tijdig ondertekenen van de Geheimhoudingsverklaring, et cetera. Dit is een integraal onderdeel van de Dienstverlening.
Eis 59	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst en toepasselijke Nadere overeenkomsten geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een Interim Professional of Toeleverancier/Zzp'er zal opleggen, wat de dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken.
Eis 60	Opdrachtnemer is verplicht om geconstateerde risico's en kwetsbaarheden ten aanzien van o.a. wet- en regelgeving – voorzien van een duidelijke onderbouwing - te melden bij Opdrachtgever.
Eis 61	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om werknemers van Opdrachtgever of personen die aanwezig zijn op het terrein of in de gebouwen van Opdrachtgever te benaderen met het doel deze personen een arbeidsovereenkomst aan te bieden. Het is Opdrachtnemer ook niet toegestaan om contactgegevens te delen ten behoeve van het aangaan van een wervingsgesprek. Indien dit gebeurt betaalt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van EUR 4.000, - per overtreding, te voldoen binnen 14 dagen na kennisgeving door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, bij gebreke waarvan de boete automatisch wordt verhoogd tot EUR 40.000, -. Daarnaast vergoedt Opdrachtnemer de schade die Opdrachtgever lijdt als gevolg van de tekortkoming van Opdrachtnemer indien deze schade meer bedraagt dan de som van de boete(s). Bij twee of meer van dergelijke overtredingen heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder nadere ingebrekestelling, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst en zonder enige aansprakelijkheid jegens Opdrachtnemer als gevolg daarvan.

2.5. Doorleen en verrekenen

	Inhoud
Eis 62	Opdrachtnemer garandeert dat Toeleveranciers/ZZP het tarief per uur -zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever- onder aftrek van de Opslag betaald krijgen.

Eis 63	Het is niet toegestaan om Toeleveranciers/ZZP bedragen voor de gestelde eisen en bepalingen vooraf en/of achteraf in rekening te brengen of anderszins te laten vergoeden tenzij dit schriftelijk is goedgekeurd door Opdrachtgever.
Eis 64	Opdrachtnemer zal de Kandidaat (of de Onderneming die deze Kandidaat ter beschikking stelt aan Opdrachtnemer) die wordt aangeboden of ingezet bij Opdrachtgever nimmer kosten in rekening brengen, die verband houden met de gevraagde dan wel aangeboden Dienstverlening. Indien gedurende de Raamovereenkomst blijkt dat de Opdrachtnemer andersoortige kosten in rekening brengt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor tot onmiddellijke opzegging (zonder ingebrekestelling) van de Raamovereenkomst.
Eis 65	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Externe medewerkers op de hoogte zijn van de verantwoordelijkheid dat de uren op tijd zijn geschreven, bevestigd en gefiatteerd.
Eis 66	Goedgekeurde onkosten en zakelijke km vergoedingen worden door Opdrachtnemer gefactureerd voorzien van een door de Opdrachtgever getekende onkosten-specificatie. Deze kosten dienen in de factuur van de desbetreffende maand (dus uren en onkosten op dezelfde factuur) worden opgenomen. Betalingstermijn is maximaal dertig (30) dagen.
Eis 67	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Zzp'ers en Toeleveranciers.
Eis 68	Opdrachtnemer verrekent de kosten/bedragen met Toeleveranciers direct na ontvangst van de bedragen van Opdrachtgever. De periode tussen ontvangst van de betaling van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en betaling van Opdrachtnemer aan Toeleveranciers bedraagt maximaal twee (2) werkdagen na betreffende betalingsrun. Bij tekortkoming op dit punt heeft Opdrachtgever het recht om met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en betalingen richting Opdrachtnemer volledig op te schorten.

2.6. Nadere Overeenkomst

	Inhoud
Eis 69	De Nadere Overeenkomst wordt te allen tijde gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Er is geen overeenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en toeleverancier, ZZP'er of medewerker van de toeleverancier anderzijds.
Eis 70	Het profiel van iedere specifieke nadere opdracht zal door Opdrachtnemer op een publiek toegankelijke wijze kenbaar worden gemaakt. Nadere opdrachten worden gegund op basis van kwaliteitsaspecten.
Eis 71	De aangeboden Kandidaten worden beoordeeld op basis van de in de Aanvraag gestelde functie-eisen, competenties en mate van senioriteit (gunningscriteria). Daarnaast weegt de mate waarin het aangeboden tarief past binnen de door Opdrachtgever meegegeven tariefrange mee in de uiteindelijke selectie van de Kandidaat.
Eis 72	Indien de aangeboden Cv's (offertes) naar het oordeel van Opdrachtgever/Aanvrager niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag opnieuw uit.

Eis 73	De Opdrachtnemer voert de preselectie van kandidaten uit (een eerste cv-selectie) op basis van deugdelijke criteria, welke vooraf bekend worden gemaakt. De Opdrachtnemer stuurt het aantal cv's (aanbiedingen) door naar Opdrachtgever. Als de aanvrager van Opdrachtgever dit verzoekt, stuurt Opdrachtnemer alle kandidaten (aanbiedingen) door naar de aanvrager.
Eis 74	De Opdrachtnemer is in staat om alle ontvangen aanvragen in te vullen. Hiertoe behoren ook de startende kandidaten vanuit onderaannemers, de door aanvragers van de opdrachtgever aangedragen kandidaten en de uit de overgenomen kandidaten van bestaande bureaus. Opdrachtnemer stimuleert toetreding van nieuwe toeleveranciers en zzp'ers bijvoorbeeld vanuit het netwerk van inhurende managers en door actief nieuwe toeleveranciers en zzp'ers te werven voor toekomstige aanvragen. De Opdrachtnemer deelt actief aanvragen die aansluiten bij de expertise/het vakgebied van toeleveranciers en zzp'ers.
Eis 75	Het is mogelijk dat Opdrachtgever zelf een (voorkeurs)kandidaat aandraagt voor de inhuuropdracht. In deze situatie gaat de aangedragen kandidaat mee in de selectieprocedure. De Opdrachtgever kan hiermee haar eigen netwerk blijven betrekken bij de selectie van kandidaten.
Eis 76	De looptijd van Nadere Overeenkomsten wordt overeengekomen voor de periode zoals gemeld in de Aanvraag door Opdrachtgever. In de Nadere Overeenkomst kan een afwijkende looptijd worden afgesproken indien Partijen het hiermee eens zijn. Partijen kunnen altijd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst én in overleg, één of meerdere verlengingen of wijzigingen overeenkomen.
Eis 77	Indien de inzet van een Interim Professional of Zzp'er langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode zal Opdrachtgever dit uiterlijk 1 maand voor het einde van de Nadere Overeenkomst bij Opdrachtnemer aangeven of zoveel eerder als dit mogelijk is. Wanneer alle partijen open staan voor verlenging en zolang dit niet in strijd is met wetgeving, staat Opdrachtnemer ervoor in dat de Interim Professional of Zzp'er de werkzaamheden kan voortzetten.
Eis 78	Opdrachtgever kan Nadere Overeenkomsten altijd tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden.
Eis 79	De Nadere Overeenkomst kan door Opdrachtgever tussentijds met onmiddellijke ingang worden beëindigd indien naar het oordeel van Opdrachtgever 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 te worden bevestigd door Opdrachtnemer.
Eis 80	Indien een Externe medewerker gedurende de eerste acht arbeidsuren overduidelijk niet blijkt te voldoen aan de gestelde functierelevante eisen, wordt de Nadere Overeenkomst ter zake als zijnde niet gesloten beschouwd en heeft Opdrachtnemer geen recht op enige daarin overeengekomen vergoeding.
Eis 81	Op basis van de Nadere Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor de inzet van een Externe medewerker bij Opdrachtgever sluit Opdrachtnemer op haar beurt (en voor haar risico) een overeenkomst af met de Externe medewerker en Toeleverancier. Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor een juiste vertaling van de afspraken (bepalingen) tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in de overeenkomst die Opdrachtnemer

	afsluit met de Externe medewerkers en Toeleveranciers. Opdrachtnemer neemt geen onnodige of onredelijke eisen op in deze door haar op te stellen overeenkomst. De sjablonen met betrekking tot de overeenkomsten die Opdrachtnemer gebruikt, worden vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan eisen stellen aan de inhoud van deze sjablonen.
Eis 82	Indien Opdrachtnemer op enig moment constateert dat sprake is van een onacceptabel risico met betrekking tot de arbeidsrelatie en/of ondernemerschap dan wel aanverwante fiscale risico's, legt de Opdrachtnemer dit risico schriftelijk gemotiveerd en direct aan Opdrachtgever voor, voorzien van een voor Opdrachtgever passend alternatief. Indien de ZZP'er of Opdrachtgever niet bereid is medewerking te verlenen aan het geboden alternatief, rapporteert Opdrachtnemer dit besluit onmiddellijk schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtgever. De desbetreffende Nadere Overeenkomst wordt alsdan op schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer ontbonden.
Eis 83	Opdrachtnemer is, conform artikel 7:408 lid 2 BW, behoudens gewichtige redenen en lid 6 van dit artikel, niet gerechtigd de Nadere Overeenkomst door opzegging tussentijds te beëindigen. Onder gewichtige redenen worden in dit verband in ieder geval niet de commerciële belangen van Opdrachtnemer verstaan.

2.7. Contractering ZZP'er

	Inhoud
Eis 84	Gedurende de inzet van een ZZP'er door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever garandeert Opdrachtnemer dat met de ZZP'er een overeenkomst van opdracht tussen ZZP'er en Opdrachtnemer wordt afgesloten.
Eis 85	Opdrachtgever bepaalt per Aanvraag of Inzetcontract welk type modelovereenkomst moet worden toegepast door Opdrachtnemer. Dit betreft een door de belastingdienst goedgekeurde modelovereenkomst van (1) tussenkomst of (2) bemiddeling.
Eis 86	Indien de Opdrachtgever heeft bepaald dat de Modelovereenkomst bemiddeling gehanteerd moet worden, geldt het onderstaande ten aanzien van de contractering: • Gebruik maken van de Algemene modelovereenkomst bemiddeling en modelovereenkomst van opdracht ABU/ I-ZO (9092076897) • Opdrachtnemer verzorgt de bemiddeling. • De ZZP'er voert de werkzaamheden zelfstandig uit.
Eis 87	Bij Zzp overeenkomsten op basis van een modelovereenkomst van bemiddeling, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat Opdrachtnemer namens de ZZP'er factureert aan Opdrachtgever. Schade, naheffingen en/of boetes zijn voor rekening van Opdrachtnemer indien Opdrachtnemer deze Dienst niet correct uitvoert.
Eis 88	Opdrachtnemer garandeert dat alle noodzakelijke en voorgeschreven activiteiten ten behoeve van de Dienstverlening vanuit de wet- en regelgeving tijdig, juist en volledig uitgevoerd worden. Ten aanzien van de inzet van ZZP'ers voert Opdrachtnemer daarnaast, met inachtneming van

	de verplichtingen voortvloeiend uit de wet DBA, minimaal de volgende verplichtingen nauwgezet, tijdig en volledig uit: 1. De OndernemersCheck voor aanvang van de opdracht; 2. Een arbeidsrelatietoets (toetsing op mogelijke dienstbetrekking of aanwezigheid van werkgeversgezag en (evt.) op vrije vervangbaarheid) voor aanvang van de opdracht; 3. Periodiek terugkerende toets op punt 1 en 2 gedurende de opdracht en bij een specifieke constatering of aanleiding; 4. Voortdurende (inhoudelijk, deugdelijk en volledig) controle, registratie en archivering van uitgevoerde toetsen, documenten, uitkomsten, geconstateerde afwijkingen en maatregelen. 5. Tijdige en accurate signalering richting Opdrachtgever van eventueel geconstateerde afwijkingen t.a.v. de OndernemersCheck (lid 1) en een arbeidsrelatietoets (lid 2) en lid 3 van deze eis. 6. Op verzoek van Opdrachtgever binnen één werkdag verstrekken van volledig inzicht in (delen van) overeenkomsten en resultaten van uitgevoerde toetsen (lid 1, 2 en 3 van deze eis).
Eis 89	Ten aanzien van de door Opdrachtnemer uit te voeren OndernemersCheck en arbeidsrelatietoets past Opdrachtnemer zijn eigen methodiek toe gebaseerd op de vereisten die voortvloeien uit actueel geldende wet- en regelgeving.
Eis 90	Opdrachtnemer voert de verplichtingen voortvloeiend uit bovenstaande artikelen en onderliggende wet- en regelgeving onverkort door en neemt deze over in de Overeenkomsten die zij sluit met ZZP'ers en Toeleveranciers. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever onvoorwaardelijk ten aanzien van eventuele kosten dan wel aanspraken voortvloeiend uit het niet, niet tijdig dan wel niet volledig doorvoeren en overnemen van deze verplichtingen.

2.8. Dossier

	Inhoud
Eis 91	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en Interim Professionals die bij Opdrachtgever werkzaam zijn in adequaat geordende dossiers, opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijk bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens worden, conform vigerende privacywetgeving, opgeslagen en bewaard.
Eis 92	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 Nadere Overeenkomsten, Externe medewerkers, Derden en/of Toeleveranciers. 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, digitaal verzonden dan wel

	zijn online inzichtelijk. Opdrachtnemer controleert alle gegevens en documenten van Externe medewerkers, Derden en Toeleveranciers op juistheid voordat deze worden aangeboden Opdrachtgever.
Eis 93	Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de door de AVG en Archiefwet gestelde termijnen. Bij beëindiging van de Overeenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de dienstverlening, dient te zijn inbegrepen in de Opslag. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever.
Eis 94	Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden: 1. Een door de Externe medewerker getekende (model-) overeenkomst met de Opdrachtnemer en/of Toeleverancier, 2. Een door de Externe medewerker getekende geheimhoudingsverklaring, 3. Kopieën van relevante diploma's en certificaten 4. VOG (bewijs van beschikken over VOG) 5. Modelovereenkomst, indien van toepassing 6. Indien van toepassing: Kopie ID 7. In geval van een ZZP'er: een kopie uittreksel KvK
Eis 95	Op eerste verzoek van Opdrachtgever is Opdrachtnemer verplicht, de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Externe medewerkers, tot ondertekening, op persoonlijke titel, van de volgende documenten van Opdrachtgever: • Geheimhoudingsverklaring
Eis 96	Naast de beschreven documenten, registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens per Nadere Overeenkomst en/of wijziging van een Nadere Overeenkomst: • Volledige naam van Externe medewerker conform paspoort/ID, • Voorletters, adres, woonplaats en telefoon gegevens; • Geboortedatum en geboorteplaats; • Het BSN; • Nationaliteit; • Naam (juridisch) werkgever; • Datum aanvang Opdracht bij Opdrachtgever; • Einddatum van de Opdracht; • Start en einddata van alle verlengingen; • Reden van inhuur; • Functienaam en bijbehorende salarisschaal v/d functie conform functiehuis van Opdrachtnemer; • Tarief per uur exclusief BTW; • Toeslag (opslag) per uur exclusief BTW; • Kostenplaats Opdrachtgever; • Afdelingsnaam Opdrachtgever; • Contactpersoon Opdrachtgever; • Fiauteur van bestede/gewerkte uren; • Aantal werkdagen en te werken uren per week;

	• Statussen van alle afgesproken controles.
Eis 97	Voor ZZP is het volgende artikel van toepassing: Opdrachtnemer registreert aanvullend conform vigerende wet en regelgeving, in elk geval: • Naam ondernemer conform handelsregister incl. KVK-nummer; • Nummer Modelovereenkomst; • Opdrachtoomschrijving;
Eis 98	Per Toeleverancier registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens en documenten: • Naam juridische entiteit; • KvK nummer i.c.m. uittreksel(s) Kamer van Koophandel; • Registratie nr. SNA register; • Status controle of juridische entiteit conform Waadi is opgenomen in het handelsregister.
Eis 99	Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere Overeenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het dossier van de Externe medewerker.
Eis 100	Opdrachtnemer zal alle gegevens en documenten van Externe medewerkers en Toeleveranciers controleren op juistheid voordat de Externe medewerkers worden aangeboden aan Opdrachtgever.
Eis 101	Voor aanvang van iedere inhuurperiode dient Opdrachtnemer het dossier van Externe medewerkers en Toeleverancier(s) volledig op orde te hebben en alle controles te hebben uitgevoerd. Indien het gaat om een calamiteit dient dit uiterlijk binnen 8 werkuren na aanvang van de werkzaamheden in orde te zijn.
Eis 102	Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment kosteloos te (laten) controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren. Indien Opdrachtgever belangrijke gebreken constateert t.a.v. de dossiervorming, verbeurt Opdrachtnemer een zonder rechterlijke tussenkomst onmiddellijk opeisbare dwangsom van EUR 1.000,-- per dag totdat de gebreken zijn opgelost, onverminderd alle verdere rechten van Opdrachtgever waaronder dat op nakoming en/of vergoeding en recht op ontbinding van de overigens werkelijk door haar geleden schade.
Eis 103	Opdrachtnemer dient ervoor zorgen dat de Externe medewerker in het bezit is van een geldig paspoort/ID kaart, een VOG en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning, alvorens de betreffende Externe medewerker zijn/haar werkzaamheden kan starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen dienen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt.
Eis 104	Ten behoeve van de resigneringsverplichting van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer op eerste verzoek, maar niet later dan de tweede maandag van januari, de volgende gegevens aan: • het BSN; • de naam, het adres en de geboortedatum van de ontvanger van de betaling; en • de in het kalenderjaar betaalde bedragen inclusief eventuele kostenvergoedingen.
Eis 105	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 Opdrachtgever in staat om blijvend te voldoen aan het bepaalde in de toepasselijke wet-, en regelgeving. - Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever 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.
Eis 106	Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens worden altijd op verzoek van Opdrachtgever terstond beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever.

2.9. Accountmanagement

	Inhoud
Eis 107	Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vaste contactpersoon (accountmanager) met plaatsvervanger aan die contacten onderhoudt met Opdrachtgever en haar medewerkers. De accountmanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang, borging en overdracht van de lopende processen.
Eis 108	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit en beschikbaarheid van minimaal één (1) vast aanspreekpunt. Indien hij/zij ziek is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).
Eis 109	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is Opdrachtnemer bereid om op gezette tijden evaluatiegesprekken te laten plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Afspraken over de frequentie worden vastgelegd in de werkafspraken.
Eis 110	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer bereid om minimaal eenmaal per kwartaal een evaluatieoverleg plaats te laten vinden. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde: managementrapportages; kwaliteit van de dienstverlening; kwaliteit van de geleverde informatie en geïdentificeerde risico's.
Eis 111	Afwijkingen t.a.v. de procesdoorlooptijden zoals beschreven in de Raamovereenkomst/programma van eisen worden besproken tijdens het evaluatieoverleg of zoveel eerder indien hier behoefte aan is vanuit Opdrachtgever.

Eis 112	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. 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 Opdrachtgever en specifiek van de afdelingen.
----------------	--

2.10. Rapportages

	Inhoud
Eis 113	Opdrachtnemer levert elk kwartaal binnen maximaal één maand na afloop van het betreffende kwartaal, digitaal, ten minste onderstaande managementrapportages aan bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Rapportages dienen te worden uitgesplitst per onderdeel van de organisatie. Opdrachtnemer stelt de rapportage kosteloos ter beschikking. Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds.
Eis 114	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende contractgegevens: Ingezette Externe medewerkers: • Originele/eerste startdatum Nadere Overeenkomst; • Einddatum Nadere Overeenkomst; • Begindatum en einddatum (data) van alle verlengingen; • De functie; • Salarisschaal v/d functie; • Het aantal gewerkte uren; • Het uurtarief dat aan de Externe medewerker/ Toeleverancier wordt betaald; • Het factuur uurtarief; • De opslag; • Het inhurende organisatorische onderdeel; • Het afgesproken percentage boven of onder het max. richtlijntarief voor de betreffende schaal en organisatorische onderdeel; • Het gerealiseerde percentage boven of onder het max. richtlijntarief voor de betreffende schaal en organisatorische onderdeel; • Reden van inhuur.
Eis 115	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 t.a.v. beoordeling van de kwaliteit van de Externe medewerker.
Eis 116	De volgende financiële managementrapportage wordt elk kwartaal opgeleverd: • datum ontvangst betalingen van Opdrachtgever; • datum betaling aan de individuele (per contract) Zzp'er/Toeleverancier.

	Duidelijk moet zijn wat de doorlooptijd is van ontvangst van een betaling tot en met de doorbetaling aan Toeleveranciers per maand.
Eis 117	Indien noodzakelijk worden gegevens (managementrapportages) door Opdrachtnemer, met het oog op de Algemene Verordening Gegevensbescherming, geanonimiseerd aangeleverd.

2.11. Prijs en facturatie

	Inhoud
Eis 118	Het niet bekend zijn met de situatie bij de Opdrachtgever kan nimmer aanleiding zijn tot aanpassingen in de Inschrijfprijs.
Eis 119	Opdrachtnemer berekent de Opslag per uur zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst/Prijzenformulier. Er kan per Nadere Overeenkomst maximaal één (1) type Opslag worden toegepast. Het door Toeleveranciers/ZZP'er aangeboden uurtarief geldt als het Uurtarief waar bovenop de Opslag komt. Tezamen vormt dit het Inhuurtarief per uur zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever. Aanvullende en andere kosten worden door Opdrachtgever niet vergoed.
Eis 120	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Raamovereenkomst (waaronder Programma van Eisen) dienen verdisconteerd te zijn in de Opslag. Dit houdt in dat alle inspanningen die Opdrachtnemer moet verrichten om de genoemde doelstellingen van Opdrachtgever te bereiken (zie Raamovereenkomst en Programma van Eisen), gedekt worden door de afgegeven prijsstelling. De kosten voor de transitie/implementatie, eventueel een VMS, trainingen en mogelijke integraties zijn inbegrepen in de Opslag en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.
Eis 121	Kosten die niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de bepalingen in de Overeenkomst (inclusief Programma van Eisen), zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 122	Het overeengekomen tarief omvat verder alle kosten in verband met de nakoming van de Overeenkomst en/of de Nadere Overeenkomst, waaronder begrepen doch niet beperkt tot reiskosten (woon-werk) binnen Nederland, opleidingskosten, alsmede overige (on)kostenvergoedingen en verblijfskosten. Eventuele zakelijke kilometers gereden in opdracht en met goedkeuring van Opdrachtgever, worden overeenkomstig de regeling bij Opdrachtgever vergoed.
Eis 123	Alle genoemde geldbedragen zijn vast, in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW).
Eis 124	De Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een vergoeding voor het verrichten van de Diensten op grond van een Nadere Overeenkomst over de looptijd van de Nadere Overeenkomst op basis van een met Opdrachtgever overeengekomen uurtarief. Dit tarief is exclusief BTW en op basis van een achturige werkdag. Het tarief wordt opgenomen in de Nadere Overeenkomst.

Eis 125	Opdrachtgever betaalt alleen daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever geaccordeerde uren. Toeslagen op het standaard uurtarief zijn niet van toepassing. Tenzij het specifieke functies betreft en dit door Opdrachtgever bij het uitzetten van de Aanvraag is aangegeven.
Eis 126	Tijdens de looptijd van een Nadere Overeenkomst inclusief verlengingen, mag Opdrachtnemer het uurtarief voor de ingezette persoon niet verhogen.
Eis 127	Opdrachtnemer past onderstaande Opslagen toe. Deze twee type Opslagen zijn: 1. Opslag per uur - Intermediaire dienstverlening (zoekfunctie Opdrachtnemer); 2. Opslag per uur – Migratie (alleen tijdens implementatie).
Eis 128	De Opslag is een absoluut en vast bedrag in Euro's per gewerkt uur.
Eis 129	De Opslag is vast gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst en kan niet worden geïndexeerd.
Eis 130	Opdrachtnemer past per Inhuurtarief per uur, de overeengekomen Opslag toe. Er kan per Inzetcontract maximaal één (1) type Opslag worden toegepast. Het door de Toeleveranciers/ZZP'er aangeboden uurtarief geldt als het tarief waar de Opslag bij op wordt geteld.
Eis 131	Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding (Opslag of bedrag) voor het zoeken, preselecteren en aanbieden van kandidaten indien de door haar aangeboden kandida(a)ten niet wordt/worden geselecteerd door Opdrachtgever (geen Nadere overeenkomst tot stand komt).
Eis 132	Voor Externe medewerkers die bij aanvang van de Overeenkomst worden overgenomen van een huidige Leverancier, geldt de Opslag voor Migratie.
Eis 133	Opdrachtgever heeft ten behoeve van haar externe inhuur en de Nadere overeenkomsten een tarievenrange vastgesteld als richtlijntarief. Het uurtarief (exclusief Opslag) mag niet hoger zijn dan het hoogste Richtlijntarief van de desbetreffende salarisschaal behorende bij de functie. Alle kosten dienen te zijn opgenomen in het Inhuurtarief per uur. Eventuele afwijkingen op deze bepalingen zijn niet mogelijk tenzij dit expliciet, schriftelijk en vooraf overeen is gekomen met Opdrachtgever.
Eis 134	Richtlijntarieven per doelgroep worden door Opdrachtgever bepaald en beheerd. Richtlijntarieven kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst, eenzijdig door Opdrachtgever worden verhoogd en/of verlaagd. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan. Gevraagd en ongevraagd adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever omtrent marktconforme Richtlijntarieven (inhuurtarieven). Indien blijkt dat het aangegeven Richtlijntarief voor een specifieke vraag (Doelgroep/functie) niet marktconform is, kan Opdrachtnemer onderbouwd een ander Richtlijntarief voorstellen, deze met Opdrachtgever bespreken en, indien akkoord voor Opdrachtgever, zal Opdrachtgever de wijziging doorvoeren. De maximum richtlijntarieven per schaal zijn opgenomen in het prijzenblad.
Eis 135	Het Inhuurtarief van de door Opdrachtgever aangedragen (netwerk) Kandidaten dienen te voldoen aan de Richtlijntarieven zoals bepaald door Opdrachtgever. Indien het Inhuurtarief niet voldoet aan het Richtlijntarief, onderhandelt Opdrachtnemer met Derden/Toeleveranciers (netwerk kandidaat) over het Inhuurtarief. Indien Opdrachtnemer of de Bevoegde manager/medewerker 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 Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever expliciet dat het

	een door Opdrachtgever geworven Kandidaat betreft. De Kandidaat mag pas daadwerkelijk worden ingezet na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
Eis 136	Het Prijzenformulier dient compleet, voorzien van alle gevraagde informatie, te worden ingevuld en rechtsgeldig te worden ondertekend. Opdrachtnemer past de Opslagen toe zoals opgenomen in het Prijzenformulier.
Eis 137	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van noodzakelijke vergunningen en/of certificeringen. Deze kosten dienen in de Prijzen/ Tarieven zijn berekend en kunnen niet achteraf in rekening worden gebracht.
Eis 138	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd met een ingeleende Externe medewerker een rechtstreeks dienstverband aan te gaan, indien zowel Opdrachtgever als de Externe medewerker dit wensen. Hiervoor zullen geen kosten in rekening worden gebracht indien de inleentermijn hieraan voorafgaand minimaal 12 maanden heeft geduurd. De opzegtermijn van de Externe medewerker wordt als overgangsperiode gehanteerd. Dienstverlener dient de Externe medewerker niet te belemmeren in een overgang naar Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Toeleveranciers van Opdrachtnemer dienen betreffende Externe medewerker in geen geval te houden aan een vorm van een concurrentie-/ relatiebeding of andere beperking.
Eis 139	Opdrachtnemer factureert per kalendermaand in PDF, te versturen naar het door Opdrachtgever opgegeven mailadres. De factuur vermeldt tenminste de volgende informatie: • Contractnummer; • Nummer Nadere Overeenkomst; • Naam van de ingehuurde professional; • Opdracht en afdeling van de ingehuurde professional; • Aantal uren; • Uurtarief; • Opslag per uur; • Bedrag exclusief BTW; • BTW; • Bedrag inclusief BTW. Facturen die deze informatie niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan u geretourneerd.
Eis 140	Facturatie vindt achteraf maandelijks> plaats. Betaling geschiedt binnen 30 dagen na factuurdatum.

2.12. Implementatie en transitie

	Inhoud
Eis 141	Na voorlopige gunning dient een implementatieplan aan Opdrachtgever te worden verzonden, welke uiterlijk voor definitieve gunning dient te zijn ontvangen. In het implementatieplan wordt aandacht besteed aan de wijze waarop de overdracht in werkzaamheden van huidige naar (eventuele) nieuwe Opdrachtnemer wordt ingericht ervan uitgaand dat Opdrachtnemer in de implementatie een leidende rol vervult. Binnen het Implementatieplan ontwikkelt Opdrachtnemer een Transitieplan met een bijbehorend communicatie- & veranderplan. In het

	Implementatieplan worden tevens de verantwoordelijkheden voor de implementatie gedetailleerd vastgelegd. Het Implementatieplan bevat een realistische tijdsplanning, met dien verstande dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de implementatie en daarvoor dus voldoende mensen en middelen ter beschikking dient te stellen. Opdrachtnemer maakt gebruik van een aantoonbaar bewezen implementatiemethode.
Eis 142	Voorafgaand aan de transitie & implementatie stelt Opdrachtnemer Sleutelfunctionarissen voor die gedurende de transitie & implementatieperiode beschikbaar zijn voor Opdrachtgever, welke niet mogen worden vervangen op initiatief van Opdrachtnemer, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend door Opdrachtgever. Opdrachtgever kan verzoeken om vervanging van de Sleutelfunctionarissen indien de planning niet wordt gehaald en de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet soepel verloopt.
Eis 143	Binnen het Implementatieplan ontwikkelt Opdrachtnemer een migratieplan voor het migreren van de bestaande Opdrachten van de huidige opdrachtnemers (binnen de scope van de Raamovereenkomst) naar Opdrachtnemer, inclusief een bijbehorend communicatieplan.
Eis 144	Opdrachtgever hecht veel waarde aan stabiliteit en continuïteit in het personeelsbestand. Na bekendmaking van de definitieve gunning zal Opdrachtnemer overgaan tot migratie van de reeds ingezette Externe medewerkers conform het Implementatieplan. Dit geldt alleen indien Opdrachtgever dit wenst en indien de verwachte inzetduur van deze Externe medewerkers de ingangsdatum van de (nieuwe) Raamovereenkomst overschrijdt. Opdrachtnemer organiseert de transitie projectmatig. Kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn in de prijs inbegrepen.
Eis 145	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet separaat worden doorberekend aan Opdrachtgever.
Eis 146	Opdrachtgever zal, na de berichtgeving van het besluit t.a.v. de gunning van de Overeenkomst, overgaan tot de implementatie van de Overeenkomst. Opdrachtgever wenst na gunning zo spoedig mogelijk (volledig) te werken volgens de nieuwe Overeenkomst. Opdrachtnemer organiseert de implementatie projectmatig en in samenwerking met Opdrachtgever en volgens het plan van aanpak wat opgesteld wordt door Opdrachtnemer. Kosten hiervan zijn inbegrepen in de Opslag.

2.13. Service Level Agreement (SLA)

	Inhoud
Eis 147	In de transitiefase zal Opdrachtnemer een operationele/uitgewerkte SLA opstellen die in overleg met Opdrachtgever wordt overeengekomen. De door Opdrachtnemer voorgestelde SLA voldoet minimaal aan de in dit Programma van Eisen gestelde eisen. Tevens is in de SLA een communicatiematrix opgenomen waarin relevante stakeholders op Strategisch, Tactisch en Operationeel niveau zijn vastgelegd.
Eis 148	Opdrachtgever wil Opdrachtnemer zoveel mogelijk ruimte geven om de beschreven en gewenste Diensten te realiseren. Om deze reden heeft Opdrachtgever gekozen voor een resultaatgerichte contractvorm. Gedurende de transitiefase zal Opdrachtnemer een voorstel opstellen en met Opdrachtgever afspraken maken over de volgende KPI's.

	Opdrachtnemer committeert zich aan Kwalitatieve Prestatie Indicatoren (KPI's) met betrekking tot (o.a.) de volgende onderdelen: 1. KPI's voor Kwaliteit; 2. KPI's voor Kosten; 3. KPI's voor Levering; 4. KPI's voor Klanttevredenheid.
--	---

2.14. Exitplan

	Inhoud
Eis 149	Als onderdeel van de Aanbesteding stellen Partijen een "Exit-plan" op. Het Exit-plan heeft betrekking op het bepalen van de relatie tussen Partijen nadat de Raamovereenkomst is beëindigd. Het Exit-plan voldoet tenminste aan de bepalingen in de Raamovereenkomst.
Eis 150	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst de Dienst op geleidelijke, volledig en correcte wijze over aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de "Exit-periode". Het behoud van continuïteit van de Dienst staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder andere verstaan het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van Opdrachtgever die is verkregen in het kader van de Dienstverlening.
Eis 151	Tijdens de Exit transitieperiode, zelfs nadat de Raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van de partijen uit hoofde van de Overeenkomst bestaan voor zover dat nodig is voor een geleidelijke en correcte overdracht van de dienst.
Eis 152	De "Exit-periode" duurt in beginsel maximaal 3 maanden na het beëindigen of ontbinden van de Raamovereenkomst. De exacte duur wordt door Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer bepaald.
Eis 153	Gedurende de "Exit-periode", ook nadat de Raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van Partijen uit hoofde van deze Raamovereenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de Dienst.
Eis 154	Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de Dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de Opslag en wordt niet separaat vergoed door Opdrachtgever tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met Opdrachtgever.
Eis 155	Na overdracht van data en documenten aan Opdrachtgever, verwijdert Opdrachtnemer alle data en documenten tenzij dit om aantoonbare wettelijke/fiscale redenen niet mag. Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of de data en documenten volledig zijn verwijderd in de systemen van Opdrachtnemer. Een dergelijke controle wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde welke wordt aangewezen door Opdrachtgever in afstemming met Opdrachtnemer. Een auditor is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met beveiligingsstandaarden die overeenstemmen met het type (persoons)gegevens en de Raamovereenkomst. Een controle heeft weinig invloed op het bedrijf en/of de processen van Opdrachtnemer. Een controle wordt uitgevoerd in maximaal twee dagen. De kosten van de auditor komen voor rekening van Opdrachtgever.

Eis 156	Gegevens en documenten dienen om aantoonbare juridische redenen gedurende de looptijd van het contract (Raamovereenkomst) en 7 jaar daarna beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen derde partij. Deze overdracht is onderdeel van de Dienst en dient in de voorgestelde prijsstelling te worden meegenomen. De kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet afzonderlijk door Opdrachtgever vergoed.
----------------	---

2.15. Juridische eisen

	Inhoud
Eis 157	Alle afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen schriftelijk middels een overeenkomst worden vastgelegd. Afspraken die niet worden vastgelegd hebben geen rechtskracht. Inschrijver gaat akkoord met deze eis.
Eis 158	Geschillen zullen worden beslecht bij de rechtbank te Den Haag.
Eis 159	Opdrachtnemer mandateert contactpersoon rechtsgeldig voor het nemen van de benodigde beslissingen voor de uitvoering van de Overeenkomst.