

Programma van Eisen Arbodienstverlening PGB 2022 Deel I versie 1.0

Algemeen	
1.	Het indienen van een Inschrijving houdt in, dat door Deelnemer onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de offerteaanvraag, PvE Arbodienstverlening PGB 2022 deel I plus het PvE Informatiebeveiliging en privacy deel II en de Nota's van inlichtingen wordt ingestemd.
2.	Deelnemer heeft kennisgenomen van de beschrijving van de Opdracht als opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende bijlagen en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
3.	Deelnemer verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
4.	Deelnemer verklaart kennis te hebben genomen van de Beschrijvend document, en gaat onverkort akkoord met het bepaalde in dit document.
5.	Deelnemer verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met Algemene Inkoopvoorwaarden SVB, versie 37642NX/0618 in pdf.
6.	Social return is een onderdeel van het inkoopbeleid van de SVB. Zie bijgaande bijlage L, Handleiding Social Return, versie 37640NX/1219, in pdf. De Social return verplichting voor deze Opdracht bedraagt 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde.
7.	Deelnemer heeft kennisgenomen van de beschrijving van de organisatie van de SVB als opgenomen in het Beschrijvend document en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
8.	Deelnemer zal de Opdracht indien sprake is van Gunning realiseren zoals beschreven in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
9.	Deelnemer stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie van de concept Overeenkomst (Bijlage D).
10.	Deelnemer stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie van de concept Verwerkersovereenkomst (Bijlage E).
11.	Deelnemer stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie van het concept SLA (Bijlage J).
12.	Deelnemer stemt in met de tekst van de laatste ter beschikking gestelde versie van de concept SLA (Bijlage J), concept overeenkomst van Opdracht(Bijlage D), de concept Verwerkersovereenkomst (Bijlage E) en concept DAP (Bijlage K).
13.	Het verantwoordelijke management van de Deelnemer en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.
14.	In geval van gunning van de Opdracht aan de Deelnemer wordt bij de uitvoering van de Opdracht uitsluitend de Nederlandse taal in woord en geschrift gebruikt m.b.t. al het betrokken personeel, rapportages enzovoort.
15.	Deelnemer stemt er mee in dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst de continuïteit in de dienstverlening is gewaarborgd conform de gestelde eisen.

Dienstverlening NN-contract en BN-contract	
16.	Opdrachtnemer ondersteunt de Budgethouder bij zijn werkgeversverplichtingen (conform hoofdstuk 3 van het Beschrijvend document) in re-integratietrajecten gebaseerd op wet- en regelgeving zoals de Wet Verbetering Poortwachter, de Regeling Procesgang Eerste en Tweede Ziektejaar, Beleidsregels beoordelingskader poortwachter, Arbeidsomstandighedenwet, de Ziektewet, Wet Inkomen naar Arbeidsvermogen en het Burgerlijk Wetboek. Hieronder wordt de

	Basis dienstverlening verstaan. SVB verwacht hierin een proactieve houding: Opdrachtnemer werkt zelfstandig en toont eigenaarschap. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat SVB de Opdrachtnemer moet instrueren voor te nemen acties.
17.	Opdrachtnemer biedt een landelijke dekking. Budgethouders en Zorgverleners wonen over het hele land en het is van belang dat de Zorgverlener binnen onderstaand aantal km bij de Opdrachtnemer kan re-integreren: Deelnemer dient over een landelijke dekking te beschikken, zodat de Zorgverlener binnen onderstaand aantal km bij de Opdrachtnemer kan re-integreren: • voor de provincies Zuid-Holland, Utrecht en Noord-Holland moet de vestiging van de Arbodienstverlener binnen een straal van 30 km bereikbaar zijn, gerekend vanaf de locatie van de SVB in de desbetreffende provincie; • voor de overige provincies moet de vestiging van de Arbodienstverlener binnen 40 km bereikbaar zijn, gerekend vanaf de locatie van de SVB in de desbetreffende provincie. Als er niet wordt voldaan aan het km-vereiste, of indien de zieke Zorgverlener door de aard van zijn arbeidsongeschiktheid niet in staat is te reizen, gaat de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde zelf langs bij de zieke Zorgverlener.
18.	De SVB levert momenteel bestanden en/of berichten aan de Latende Opdrachtnemer (zoals vermeld in paragraaf 3.8 van dit Beschrijvend document). De komende Opdrachtnemer is in staat deze te ontvangen, en is in staat hier mee te werken als start van zijn dienstverlening. De huidige aanlevering gebeurt vanuit een tweetal systemen (PGB1.0 en PGB2.0) in de vorm van een maatwerk koppelvlak op basis van .csv files. De SVB heeft het voornemen om dit stuk maatwerk te vervangen door de zgn. SIVI standaard. De exacte planning hiervan is op dit moment nog niet aan te geven. Dit betekent dat Opdrachtnemer in staat moet zijn om Ziekmeldingen, mutatiemeldingen en herstel meldingen vanuit beide klantsystemen (PGB1.0 en PGB2.0) dagelijks zowel via de huidige maatwerk werkwijze (.csv files) alsook via de SIVI standaard (toekomstige werkwijze) te ontvangen en te verwerken in haar eigen administratie. Dezelfde eis geldt voor een eventueel benodigde initiële levering en verwerking van (historische) gegevens. Er gaan géén bestanden van de Opdrachtnemer naar de klantsystemen PGB1.0 en PGB2.0. De uitwisseling vindt plaats via een streng beveiligde digitale kluis (zie PvE-36).
19.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat alle persoonsgegevens die in verband met de uitoefening van de Opdracht bij Opdrachtnemer noodzakelijk en/of aanwezig zijn, deel uitmaken van de administratie van de Opdrachtnemer. In overleg met Opdrachtnemer zal op procesniveau vastgesteld worden welke persoonsgegevens noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de verschillende processen binnen de dienstverlening. Opdrachtnemer kwalificeert bij de uitvoering van de Opdracht (in beginsel) als verwerker van privacygevoelige gegevens in de zin van de AVG en houdt zich aan de bepalingen van de AVG. Opdrachtnemer kwalificeert niet als verwerker, maar als (mede)verantwoordelijke, indien Opdrachtnemer zelf het doel en de middelen van de verwerking bepaalt en houdt zich ook in dit verband aan de bepalingen van de AVG. Van (mede)verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer kan

	sprake zijn indien Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt in het kader van haar wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld op grond van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst. Opdrachtnemer is te allen tijde uiterst zorgvuldig bij het omgaan met (persoons)gegevens van de Zorgverleners en de (vertegenwoordigers van) Budgethouders.
20.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling c.q. klachtenprocedure die voor alle betrokkenen en iedere medewerker van Opdrachtgever vrij toegankelijk en eenvoudig te raadplegen is en die ook op de website van Opdrachtnemer staat weergegeven.
21.	Opdrachtnemer voert op aanvraag door de SVB een versnelde oproep voor spreekuur uit, zodat de zieke Zorgverlener sneller op het spreekuur bij de behandelend Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde zal zijn. Binnen vijf (5) Werkdagen na aanvraag van de versnelde oproep vindt de afspraak voor het spreekuur door de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde met de zieke Zorgverlener plaats. De aanvraag voor een versnelde oproep geschiedt uitsluitend door de SVB.
22.	De Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde voert op aanvraag door de SVB een spoedcontrole uit: • indien aangevraagd voor 10.00 uur, nog diezelfde Werkdag; • indien aangevraagd na 10.00 uur, de daaropvolgende Werkdag, op het verblijfsadres van de zieke Zorgverlener. De aanvraag geschiedt uitsluitend door de SVB. Dit kan zijn op verzoek van een Budgethouder (als deze een Ziekmelding niet vertrouwt), of op verzoek van de SVB zelf (als deze een Ziekmelding niet vertrouwt). Bij de aanvraag geeft de SVB bij Opdrachtnemer aan of de spoedcontrole op verzoek van een Budgethouder of op verzoek van de SVB zelf wordt aangevraagd. De Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde stelt de mate van de arbeids(on)geschiktheid van de Zorgverlener vast. Indien de spoedcontrole op verzoek van de Budgethouder is aangevraagd, koppelt Opdrachtnemer de uitkomst van de spoedcontrole nog dezelfde Werkdag telefonisch terug aan de Budgethouder. De Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde stelt daarnaast ook een voortgangsverslag van de spoedcontrole op. Als de Zorgverlener niet thuis is/geen gehoor geeft, stuurt Opdrachtnemer binnen 2 Werkdagen een brief aan de Zorgverlener, waarin een afspraak is ingepland met de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde.
23.	Op dezelfde Werkdag dat de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde het voortgangsverslag heeft opgesteld, verzendt Opdrachtnemer het voortgangsverslag per post aan de zieke Zorgverlener en de Budgethouder. Op dezelfde Werkdag dat de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde het voortgangsverslag heeft opgesteld, stelt Opdrachtnemer het voortgangsverslag aan de SVB ter beschikking in de web portal die Opdrachtnemer beschikbaar stelt (zie hierna onder PvE 44).
24.	Opdrachtnemer garandeert waarneming bij afwezigheid op overeengekomen vaste Werkdagen van een Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde door een vervanger.
25.	Indien een Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde niet voldoet, na herhaaldelijke aanwijzingen van de SVB en/of op basis van de jaarlijkse evaluatie tussen partijen, stelt Opdrachtnemer in overleg met de SVB een andere Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde ter beschikking, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening dient te allen tijde gewaarborgd te zijn.
26.	Opdrachtnemer is aangesloten bij de Geschillencommissie Arbodiensten en in geval aan de orde erkent Opdrachtnemer de uitspraak van de Geschillencommissie Arbodiensten.

27.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot een second opinion conform de huidige Arbowet.
28.	Opdrachtnemer handelt in de Transitie en Retransitie, zoals omschreven in paragraaf 3.8 van het Beschrijvend document.

Verdere specifieke eisen voor NN-contract

29.	Opdrachtnemer kan de zieke Zorgverlener zo vaak oproepen voor een spreekuur met de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde als nodig wordt geacht. Iedere keer wanneer er contact is geweest tussen de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde en de zieke Zorgverlener, stelt de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde binnen 3 Werkdagen na dit contact het bijbehorende voortgangsverslag op. Los daarvan houdt Opdrachtnemer zich ten minste aan de termijnen en afspraken zoals in de SLA is vastgelegd.
30.	Opdrachtnemer stopt met het re-integratietraject 6 weken na Ingangsdatum eerste ziekte dag. Binnen 5 Werkdagen na het stoppen van het re-integratietraject maakt Opdrachtnemer een voortgangsverslag op, om het einde van dit re-integratietraject van de Zorgverlener te melden.
31.	Opdrachtnemer werkt mee aan het traject rondom Loonsanctie zoals uitgewerkt in de DAP, als het UWV van oordeel is dat de werkgever (=Budgethouder) zich niet gehouden heeft aan zijn wettelijke verplichtingen.

Verdere specifieke eisen voor BN-contract

32.	Opdrachtnemer kan de zieke Zorgverlener zo vaak oproepen voor een spreekuur met de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde als nodig wordt geacht. Iedere keer wanneer er contact is geweest tussen de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde en de zieke Zorgverlener, stelt de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde binnen 3 Werkdagen na dit contact het bijbehorende voortgangsverslag op. Los daarvan houdt Opdrachtnemer zich ten minste aan de termijnen en afspraken zoals in de SLA is vastgelegd.
33.	De Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde stelt namens de Budgethouder een probleemanalyse op binnen 6 weken na Ingangsdatum eerste ziekte dag en verstrekt deze aan de Budgethouder, Zorgverlener en de SVB.
34.	De Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde stelt namens de Budgethouder een plan van aanpak op binnen 8 weken na Ingangsdatum eerste ziekte dag en past dit ook aan als dat nodig mocht zijn.
35.	De Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde stelt indien nodig op verzoek van de SVB de 26 weken-verklaring op.
36.	De Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde evalueert met de Zorgverlener de re-integratie tussen week 46 en 52 en stelt namens de Budgethouder een eerstejaarsevaluatieverslag op. Uiterlijk in de 52e ziekte week heeft de Opdrachtnemer het verslag van de eerstejaarsevaluatie opgesteld en verstrekt aan de Budgethouder, Zorgverlener en de SVB.
37.	De Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde heeft het re-integratieverslag uiterlijk in week 88 na Ingangsdatum eerste ziekte dag opgesteld en verstrekt aan de Budgethouder, Zorgverlener en de SVB.
38.	Opdrachtnemer stopt met het re-integratietraject maximaal 104 weken na Ingangsdatum eerste ziekte dag, tenzij UWV een loonsanctie heeft opgelegd. In dat geval stopt Opdrachtnemer met het re-integratietraject maximaal 156 weken na Ingangsdatum eerste ziekte dag. Binnen 5 Werkdagen na het stoppen van het re-integratietraject maakt Opdrachtnemer een voortgangsverslag op, om het einde van dit re-integratietraject van de Zorgverlener te melden.
39.	Opdrachtnemer werkt mee aan het traject rondom Loonsanctie zoals uitgewerkt in de DAP, als het UWV van oordeel is dat de werkgever (=Budgethouder) zich niet gehouden heeft aan zijn wettelijke verplichtingen.

Interventies

40.	Opdrachtnemer verzorgt alle Interventies die nodig zijn voor een succesvol re-integratietraject. Het gaat minimaal om de volgende Interventies:
-----	---

	a) Arbeidsdeskundig onderzoek. b) Mediation. c) Second opinion. d) Arbeidsgezondheidskundig spreekuur. e) Re-integratie 2e spoor. Indien Opdrachtnemer wenst af te wijken van a tot en met e dient er eerst contact opgenomen te worden met de SVB. De Interventies Arbeidsdeskundig onderzoek en Re-integratie 2e spoor kunnen alleen bij een BN-contract worden ingezet. De Interventies Mediation, Second opinion en Arbeidsgezondheidskundig spreekuur kunnen zowel bij een NN-contract als bij een BN-contract worden ingezet. Indien de Budgethouder of diens vertegenwoordiger akkoord heeft gegeven voor de voorgestelde Interventie, zal er binnen 10 Werkdagen gestart worden met de Interventie.
--	--

Webportal, Privacy, informatiebeheer en architectuur	
41.	Opdrachtnemer stelt aan de SVB een web portal ter beschikking, met ten minste de volgende functionaliteiten/kenmerken: • deze is voldoende beveiligd zoals beschreven in Bijlage C – PvE Informatiebeveiliging & Privacy deel II; • deze web portal is toegankelijk voor alle betrokken medewerkers van de SVB middels een persoonlijke account per medewerker; • Opdrachtnemer waarborgt dat tenminste 10 medewerkers tegelijkertijd inzage kunnen hebben in de web portal; • Opdrachtnemer meldt geplande werkzaamheden aan de web portal tijdig vooraf aan de SVB, • bevat, indien relevant alle voortgangsverslagen, van Opdrachtnemer (en Latende Opdrachtnemer), • biedt dagelijks overzicht van alle nieuwe geplaatste voortgangsverslagen, meldingen/notities met betrekking tot het dossier, • bevat alle correspondentie en bijbehorende stukken van Opdrachtnemer (en Latende Opdrachtnemer) met de Budgethouder, probleemanalyse en begeleidende brief bij probleemanalyse, plan van aanpak, begeleidende brief bij voorstel Re-integratie 2e spoor inclusief fictieve offerte, • een adequate zoekfunctie op een unieke sleutel, • een overzicht van alle Budgethouders voor wie de zieke Zorgverlener werkt (er moet een onderscheid zijn per Budgethouder), • inzien van de ziekteverzuimhistorie van de Zorgverlener.
42.	Data-uitwisseling (kluis) - Het dataverkeer tussen de SVB en Opdrachtnemer bevat zeer vertrouwelijke, gevoelige informatie. De eisen m.b.t. beveiliging en encryptie van dit dataverkeer zijn hoog en sluiten hierop aan. Al het dataverkeer (van de SVB) tussen de SVB en Opdrachtnemer verloopt beveiligd én encrypted via managed secure file transfer (MSFT). De exacte werkwijze zal na definitieve gunning in onderling overleg worden vastgelegd in de SLA en uitgewerkt in de DAP.

	De lijncapaciteit van Opdrachtnemer voor de data-uitwisseling (kluis) van deze beveiligde, encrypted, internetverbinding bedraagt minimaal 50 Mbps.
43.	Opdrachtnemer dient Informatiebeveiliging en bedrijfscontinuïteit gestandaardiseerd, gestructureerd en gebaseerd op een cyclus van continu verbeteren in alle lagen van de organisatie en de geleverde dienstverlening te hebben ingericht.
44.	Opdrachtnemer verwerkt de van de SVB ontvangen persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van de SVB voor doeleinden die rechtstreeks voortvloeien uit de werkzaamheden die partijen zijn overeenkomen, en gebruikt de persoonsgegevens dus niet voor: • Het uitvoeren van testen; • Het uitvoeren van data-analyses, tenzij de SVB hierom verzoekt en toestemming geeft.
45.	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle medewerkers die participeren in de levering van de gevraagde dienstverlening een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) hebben.
46.	Opdrachtnemer stelt een functioneel-technische handleiding beschikbaar met informatie over het koppelvlak met het bronsysteem van de SVB (digitale kluis).
47.	Het koppelvlak met het bronsysteem van de SVB (digitale kluis) maakt gebruik van metadata om informatieobjecten te onderscheiden.
48.	De web portal werkt naar behoren voor geautoriseerde gebruikers voor zover zij gebruik maken van de standaardinrichting van een workstation binnen de SVB. Dit houdt onder meer in dat er geen aanvullende software, scripts, extensies e/o proprietary plugins vereist zijn voor het gebruik van de web portal.
49.	De presentatielaag van de web portal functioneert met minimaal de laatste twee versies van: - Google Chrome; - Microsoft Edge.
50.	De web portal is gebruikersvriendelijk. Dit houdt ten minste in dat het aantal handelingen dat nodig is om een taak uit te voeren zo beperkt mogelijk is, dat de user interface overzichtelijk is, dat de user interface en de user experience intuïtief zijn en beperkte training vereisen, dat er een eenvoudig en snelle zoekfunctie beschikbaar is voor gebruikers waarmee informatie en functies eenvoudig vindbaar zijn.
51.	De web portal kan overweg met op rollen gebaseerde toegangscontrole (RBAC : Role Based Access Control).
52.	Bij voorkeur aansluiten op de standaard dienst (autorisatie): 'SVB eenmalig aanloggen'. Nu gerealiseerd door Azure AD SSO/MFA (QS Solutions).
53.	Aansluiten op 1 van de verplichte standaarden van de overheid (PTOLU: Pas Toe Of Leg Uit): SAML 2.0 of Oauth 2.0/OpenID Connect 1.0. Alternatief: WS-Federation v1.2. Indien daarvan wordt afgeweken, dan uitleg geven waarom.
54.	Procesdata en metadata moeten uit de productieomgeving kunnen worden geëxporteerd, zodat rapportages kunnen worden gemaakt voor analyse- en verantwoordingsdoeleinden.
55.	Bij voorkeur maakt de web portal gebruik van geautomatiseerde user provisioning, zodat door de SVB geautoriseerde gebruikers via een Koppeling met het identity management systeem van de SVB (Azure AD) geautomatiseerd kunnen worden aangemaakt, geautoriseerd, gemuteerd en verwijderd/gearchiveerd. Het portaal ondersteunt hiervoor ten minste één van de volgende protocollen: SAML JIT, OIDC en/of SCIM2.0.
56.	Informatie-uitwisseling dient tijdens transport beveiligd te zijn minimaal volgens de standaard TLS 1.2 of hoger.
57.	Opdrachtnemer zorgt dat alle (maatwerk- en standaard) koppelingen die van belang zijn voor gegevensuitwisseling blijven werken bij nieuwe releases en upgrades van gebruikte software.

58.	Eindgebruikers moeten de web portal kunnen gebruiken in overeenstemming met de afgesproken service levels.
59.	Opdrachtnemer moet voorzien in passende technische en organisatorische maatregelen, waaronder monitoring, om incidenten in de productieomgeving te kunnen detecteren, onderzoeken en op te lossen conform afgesproken service levels.
60.	Opdrachtnemer zorgt voor back-ups (en restoremogelijkheden), zodat er maximaal 24 uur dataverlies kan optreden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor controle van de integriteit van die back-ups, alsmede het waarborgen van de vertrouwelijkheid en beschikbaarheid daarvan.
61.	De Opdrachtnemer heeft één aanspreekpunt voor escalaties rondom communicatie met hun Service Desk en/of Incidenten, problemen en andere verzoeken.
62.	Opdrachtnemer dient in de SLA - in overleg met de SVB - de parameters te bepalen op basis waarvan de prioriteit van incidenten en problemen wordt vastgesteld.
63.	Opdrachtnemer hanteert de volgende respons- en oplostijden voor incidenten en problemen tijdens Werkdagen t.a.v. de web portal danwel de ontvangst van de csv-bestanden: materiële respons door Opdrachtnemer 95% binnen één Werkdag na melding van het incident en oplossing door Opdrachtnemer 95 % < 24 uur na materiële respons. Met materiële respons bedoelt de SVB een respons op basis waarvan zij (i) weet dat het incident/ probleem bekend is bij Opdrachtnemer; (ii) bij wie het probleem binnen Opdrachtnemer belegd is; en (iii) weet of er nog van haar zijde informatie of medewerking benodigd is.
64.	Eisen aan verbeterplan en RCA (Root Cause Analyses), deze moeten tenminste de onderstaande elementen bevatten: • beschrijving van het Incident of afwijking en het aantal (bij benadering) Eindgebruikers dat hierdoor getroffen kan zijn. • beschrijving van de oorzaak van het Incident of afwijking. • beschrijving van de tijdelijke en of permanente oplossing. • beschrijving van de maatregelen die genomen zijn en zullen worden om zeker te stellen dat dit Incident of afwijking niet nogmaals plaatsvindt. • planning. • feiten en cijfers.
65.	De functionaliteit van de web portal ondersteunt tenminste 10 gelijktijdige eindgebruikers.
66.	De web portal moet voldoende schaalbaar zijn, zodat piekmomenten opgevangen kunnen worden, tegen gelijkblijvende prestaties in overeenstemming met de SLA.
67.	Schermen inclusief informatie moeten binnen 2 seconden na aanvraag beschikbaar zijn.
68.	Batchverwerking mag de performance van het web portal niet negatief beïnvloeden.
69.	Opdrachtnemer geeft periodiek inzicht in de geleverde prestaties conform de afspraken in de SLA.
70.	Opdrachtnemer verplicht zich tot verbeteren/ vernieuwen/ bijhouden van de web portal, de gegevensuitwisseling en software naar aanleiding van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving en landelijke standaarden voor overheden.
71.	Audit-logs mogen nooit verloren gaan, ook niet bij verstoringen.
72.	De audit trail van acties kan niet worden aangepast.
73.	Monitoring zorgt ervoor dat binnen 60 minuten nadat een verstoring is gedetecteerd, de Eindgebruikers die last hebben van de verstoring (op basis van autorisaties/rollen) geïnformeerd worden via een notificatiefunctie in het systeem.
74.	Gepland onderhoud wordt uiterlijk 5 kalenderdagen ervoor gecommuniceerd (incl. waarop het Onderhoud betrekking heeft).
75.	Er dient een overzicht van de componenten (infrastructureel, applicatief en procesmatig) en de samenhang ertussen beschikbaar te worden gesteld door Opdrachtnemer.

76.	Bij elke release wordt up to date documentatie in de Nederlandse of Engelse taal van tevoren beschikbaar gesteld over de wijzigingen van de release en is de documentatie geüpdatet voor alle handleidingen.
77.	Opdrachtnemer verplicht zich om tijdig correctief, perfectief, preventief, adaptief en vernieuwend onderhoud aan de software te plegen. Opdrachtnemer verricht alle onderhoud aan de software zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.
78.	Het systeem moet tijdig opgeschaald worden om de jaarlijkse groei van de dagelijkse ziek- en herstelmeldingen te kunnen verwerken.

Communicatie en rapportages

80.	Opdrachtnemer houdt zicht aan periodiek overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau overleg met Opdrachtnemer conform de afspraken in de SLA.
81.	Opdrachtnemer zet een vaste accountmanager in voor contractuele-, maar ook aangaande de kwaliteitsaspecten van de Dienstverlening, zodat Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst één aanspreekpunt heeft.
82.	Opdrachtnemer zal managementrapportages aanleveren aan de Opdrachtgever conform de afspraken in de SLA.

Wet en regelgeving

83	Opdrachtnemer en de door Opdrachtnemer eventueel in te schakelen derden en onderaannemers, zijn aantoonbaar in staat om de gevraagde Dienstverlening zoals omschreven in onderhavige aanbestedingsdocumenten en de daarbij behorende Bijlagen uit te voeren conform wet- en regelgeving waaronder, doch niet uitsluitend de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), beleidsregels verwerking persoonsgegevens gezondheid zieke werknemers en conform de Wet verbetering poortwachter (Wvp), Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), Wet Werk en Inkomen naar arbeidsvermogen (WIA), (Gewijzigde) Arbowet en richtlijnen Nederlandse Vereniging voor Arbeid- en bedrijfsgeneeskunde (NVAB), Stichting Expertisecentrum en Re-integratie (STECR) en beleidsregels verwerking persoonsgegevens gezondheid zieke werknemers en werkwijze poortwachter (UWV) en beschikt over de daarvoor benodigde wettelijke vergunningen.
84.	Opdrachtnemer zal zich flexibel opstellen indien de wet- en regelgeving wijzigt en dit gevolgen heeft voor de SVB en de Overeenkomst met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal de SVB van op handen zijnde relevante wijzigingen tijdig op de hoogte stellen. In goed overleg met de SVB zullen relevante wijzigingen in de Overeenkomst kunnen worden doorgevoerd.

Prijs, indexatie en facturatie

85.	Opdrachtnemer bevestigt dat de gehanteerde tarieven netto prijzen zijn (exclusief Btw) en zijn opgegeven in Euro's.
86.	De inschrijving bevat de van toepassing zijnde Btw-tarieven.
87.	De door Opdrachtnemer bij zijn/haar Inschrijving opgegeven tarieven zijn vast gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventuele verlenging(en)), en zijn onderhevig aan de indexering zoals vermeld in paragraaf 3.6 van het Beschrijvend document.
88.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord en is zich ervan bewust dat alleen daadwerkelijk aan de Opdracht bestede werkzaamheden in rekening kunnen worden gebracht. De verwachte basis dienstverlening voor een komende periode wordt vastgesteld en is gebaseerd op de afgelopen periode en per kwartaal via een voorschotfactuur in rekening gebracht. Hiernaast worden interventies in rekening gebracht gedurende het jaar. Einde van het jaar volgt een eindafrekening.

89.	Opdrachtnemer bevestigt dat hij/zij, indien de Opdrachtnemer de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde via een derde partij (onderaannemer) betreft (bijvoorbeeld, omdat Opdrachtnemer vanuit de eigen organisatie niet over een geschikte Bedrijfsarts beschikt), hetzelfde door de Opdrachtnemer opgegeven tarief hanteert. Er worden in dit geval geen extra kosten aan de SVB in rekening gebracht.
90.	De door Opdrachtnemer te maken kosten voor de implementatie van de Overeenkomst en opstartfase conform het door de Opdrachtnemer opgestelde Implementatieplan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
91.	Opdrachtnemer bevestigt dat minimaal de gegevens zoals nader gespecificeerd in de DAP op de factuur worden vermeld.

Transitie (implementatie en migratie)	
92.	Opdrachtnemer borgt de tijdige transitie van de dienstverlening. De implementatie omvat het volledig gereed maken voor een probleemloze start van de dienstverlening per 1-7-2023; het realiseren van koppelingen van het eigen verzuimsysteem naar het MSFT systeem (digitale kluis) van de SVB, ontvangen en inrichten van actieve dossiers vanuit de latende Opdrachtnemer, voldoende instrueren van alle betrokken medewerkers, voorbereiden van uitvoering van rapportages en het inrichten van de verschillende overlegvormen. Zie ook paragraaf 3.9 uit het Beschrijvend Document. Opdrachtnemer levert na de definitieve gunning, binnen 3 weken, een voorbeeld op van een Implementatieplan, met toevoeging van een impactanalyse die inzichtelijk maakt welke inspanningen worden verwacht van de Opdrachtgever inclusief een concrete planning en de te verwachten doorlooptijd, ter goedkeuring aan bij de SVB.
93.	De Opdrachtnemer bouwt medische dossiers op van de zieke Zorgverleners en legt deze vast in de beveiligde systemen van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer neemt het initiatief voor beveiligde overdracht van lopende dossiers van de Latende Opdrachtnemer naar Opdrachtnemer. De Latende Opdrachtnemer vraagt vooraf schriftelijke toestemming aan de betreffende Zorgverleners voor de overdracht en draagt na toestemming van Opdrachtgever (via een beveiligde methode) het medische dossier over aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zal dit proces onderling afstemmen met de Latende Opdrachtnemer. Na gunning zal de Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode de tijd hebben om dit te organiseren. De implementatie dient uiterlijk te zijn afgerond 4 maanden na ingangsdatum Overeenkomst.
94.	Bij de afronding van de Implementatie toont Opdrachtnemer aan dat hij voldoet aan de volgende eisen: • de Dienstverlening is ingericht conform de gestelde Eisen. • heeft een actueel retransitieplan opgesteld dat is goedgekeurd door Opdrachtgever.

Einde Dienstverlening	
95.	Opdrachtnemer borgt dat er geen blokkerende voorwaarden in het kader van de te leveren dienstverlening worden gehanteerd die een succesvolle Retransitie in de weg kunnen staan en dat informatie en middelen zoveel mogelijk tussen de bij Retransitie betrokken partijen vrij overdraagbaar zijn en gebruikt kunnen worden door deze partijen.
96.	De aanpak van de Retransitie wordt beschreven in een Retransitieplan dat door de Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode wordt opgesteld. Dit plan beschrijft alle werkzaamheden die door Opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd in het kader van de Retransitie.

97.	Opdrachtnemer dient gedurende een periode van 4 maanden na afronding van de Retransitie beschikbaar te zijn voor advies en Ondersteuning en (voortgezette) kennisoverdracht aan Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij(en). Op verzoeken tot advies en ondersteuning dient binnen 2 Werkdagen op deskundige wijze gehoor te worden gegeven. Deze beschikbaarheid is ook van toepassing op de noodzakelijke digitale communicatie via bijvoorbeeld een web portal.
98.	Opdrachtnemer is bereid kort lopende trajecten die niet langer duren dan 2 maanden na afloop van de Overeenkomst af te ronden. Dit wordt onderling besproken. Deze overgang zal opgenomen worden in het plan van aanpak van het migratietraject waarbij zorgvuldigheid en belang van de Zorgverlener in ogenschouw moet worden genomen.
99.	Na afloop van de Overeenkomst draagt de Opdrachtnemer, indien van toepassing, de dan lopende medische dossiers na schriftelijke toestemming van de betreffende medewerker, kosteloos over aan de nieuwe Opdrachtnemer.
100.	Bij beëindiging van de Overeenkomst draagt Opdrachtnemer kosteloos alle relevante, (delen van) lopende dossiers binnen een kalendermaand over in een algemeen digitaal leesbaar formaat aan de eventuele nieuwe opdrachtnemer.