

Bijlage 5 Programma van Eisen – Aanbesteding Arbodienstverlening

Versie 1.1

Eisen

Onderstaande eisen gelden als knock-out criterium. U dient met **alle gestelde eisen** akkoord te gaan om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen.

Mocht u vragen, opmerkingen of verzoek tot wijziging op deze eisen hebben, dan kunt u deze kenbaar maken aan Opdrachtgever conform de in de offerteaanvraag opgenomen planning. Opdrachtgever zal hier met de Nota van Inlichtingen op terug komen.

Kunt u niet volledig akkoord gaan met de gestelde eisen? Dan komt u niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

Eisen Algemeen	
1.	Inschrijver stemt in met de inhoud en voorwaarden van deze Offerteaanvraag waaronder de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
2.	Inschrijver en de door hem te leveren prestaties zullen gedurende de duur van deze Raamovereenkomst voldoen aan alle overeengekomen eisen geheel overeenkomstig de voorwaarden van de Raamovereenkomst. Inschrijver is niet gerechtigd om in offertes, facturen etc. aanvullende dan wel afwijkende voorwaarden te stellen.
3.	Inschrijver gaat akkoord met de Verwerkersovereenkomst [Bijlage 8] .
4.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat er pas een Raamovereenkomst tot stand komt wanneer alle toestemmingen, acceptatie van de werkende koppeling tussen AFAS en applicatie van Inschrijver en goedkeuring van een afgeronde implementatie van Opdrachtgever verkregen zijn. Deze totstandkoming dient uiterlijk 01-01-2026 gerealiseerd te zijn.
5.	Inschrijver en zijn medewerkers onthouden zich van verklaringen van welke aard dan ook, die andere betrokkenen kunnen schaden. Inschrijver vrijwaart Opdrachtgever van alle aanspraken van derden.
6.	Het doen van voorstellen voor veranderingen in de Nota van Inlichtingen leidt nimmer tot de plicht voor Opdrachtgever deze voorstellen over te nemen. Opdrachtgever geeft door middel van de Nota van Inlichtingen aan of er sprake is van wijzigingen in de aanbestedingsdocumenten, welke daarna definitief zijn.
7.	De door Inschrijver aangeboden dienstverlening dient te voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving.
8.	De aanbieding van Inschrijver is in de Nederlandse taal opgesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk/uitsluitend in een andere taal zijn gesteld. Mogelijke voorbeelden hiervan zijn technische omschrijvingen van materieel en getuigschriften van buitenlandse opdrachtgevers. Opdrachtgever kan in voorkomend geval om een officiële vertaling verzoeken.
9.	Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Opdrachtgever samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Inschrijver moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Inschrijver dient zich in haar response te conformeren aan de structuren/sjablonen die Opdrachtgever daarvoor ter reactie op de gestelde eisen en wensen ter beschikking stelt.
10.	Inschrijver is verantwoordelijk voor haar medewerkers. Inschrijver garandeert dat het in te zetten personeel bij deze opdracht voldoende opgeleid is en vakbekwaam is.
11.	Inschrijver is verantwoordelijk voor de inzet van eigen personeel en ingehuurde derden
12.	Inschrijver beschikt over en biedt voldoende professionals aan, zodat bij ziekte/ afwezigheid e.d. continuïteit van de dienstverlening is geborgd.
13.	In te zetten personeel dient zich te kunnen legitimeren.

14.	Inschrijving wordt gedaan op basis van de waarheid. Alle overlegde informatie dient naar waarheid opgesteld te zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding indien blijkt dat er onjuiste informatie aangeleverd is en/of wanneer Inschrijver niet kan nakomen wat hij aangeboden heeft.
15.	Inschrijver dient zich proactief te gedragen en mee te werken aan eventuele veranderingen die Opdrachtgever wil doorvoeren om de dienstverlening of de organisatie te verbeteren. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij proactief meedenkt over innovatieve ontwikkelingen.
16.	Inschrijver voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
17.	Inschrijver vermeld op de facturen naast de wettelijke vereisten minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • Ingezette tijd door Inschrijver; • Naam van ingezette medewerker van Inschrijver; • Separaat een rapportage ter onderbouwing van de factuur. Deze rapportage dient naar de afdeling HR gestuurd te worden. Facturen zijn AVG proof, dus geen namen van medewerkers van Opdrachtgever in verwerkt. <p>Inschrijver dient de facturen in te dienen per email naar: facturen@zeist.nl</p>
18.	Minimaal éénmaal per half jaar vindt operationeel overleg plaats tussen de contactpersoon (accountmanager) van Inschrijver en de contactpersoon van Opdrachtgever waarin de uitvoering van de dienstverlening wordt besproken.
19.	De bedrijfsarts bezit een lidmaatschap van de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en bedrijfsgeneeskunde (NVAB) en werkt volgens de richtlijnen van NVAB en/of STECR, Expertisecentrum Participatie. De bedrijfsarts is geregistreerd volgens de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG).
20.	Wanneer de Raamovereenkomst ingaat, stelt de bedrijfsarts zich bij Opdrachtgever voor. Dit kan door middel van een bericht op het intranet van Opdrachtgever en een voorstelronde bij een select aantal personen binnen de organisatie.
21.	Wanneer de Inschrijver bij vertrek van de bedrijfsarts/professionals naar het oordeel van Opdrachtgever geen passende vervanger heeft, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst te beëindigen, zonder enige aanspraak op vergoeding van welke eventuele schade door Inschrijver dan ook.
Eisen aan dienstverlening	
22.	Het aanleveren van wettelijke rapportage inzake melding beroepsziekten is de verantwoordelijkheid van Inschrijver.
23.	De schriftelijke rapportage bevat de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen mate van arbeids(on)geschiktheid van een medewerker; • Advies aan leidinggevende inzake arbeidsgeschiktheid en arbeidsongeschiktheid van de medewerker; • Advies inzake re-integratie met concrete voorbeelden van mogelijkheden; • Advies inzake in te zetten interventies; • Prognose arbeidsongeschiktheid, in herstel in eigen functie of anders; • Antwoord op de door de leidinggevende gestelde vraag.
24.	Binnen maximaal 8 (acht) werkdagen na het consult met de bedrijfsarts ontvangt Opdrachtgever (leidinggevende) en de medewerker bovengenoemde schriftelijke rapportage via de portal.
25.	In het geval dat een werknemer van Opdrachtgever contact zoekt om een afspraak te maken met de bedrijfsarts of een andere professional, garandeert Inschrijver dat dit contact persoonlijk, digitaal of telefonisch uiterlijk binnen drie (3) werkdagen plaats zal vinden.
26.	Inschrijver stelt zich proactief op, d.w.z. Inschrijver informeert Opdrachtgever over de ontwikkelingen in verzuim van het personeel, of informeert Opdrachtgever over wet- en regelgeving of wijzigingen op dit gebied of ontwikkelingen binnen het verzuimbeleid.
27.	Inschrijver adviseert Opdrachtgever en medewerkers bij kort (<8 dagen), middellang (8-42 dagen) en lang (43-365 dagen en >365 dagen) verzuim.
28.	Er wordt door Inschrijver de mogelijkheid geboden tot een preventief spreekuur, Second Opinion, Arbeidsomstandigheden spreekuur, Ondergrensindicatie en Vervoersindicatie op locaties van Opdrachtgever, dit spreekuur biedt medewerkers de gelegenheid om vragen over hun gezondheid en werk voor te leggen aan de (praktijkondersteuner) of bedrijfsarts.

29.	De in te zetten bedrijfsarts is inhoudelijk bekend met alle relevante (Arbo)wetgeving, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WAO en NVAB richtlijnen en werkt hier naar.
30.	Op verzoek van Opdrachtgever wordt het aantal in te zetten uren van de bedrijfsarts uitgebreid.
31.	De bedrijfsarts is wekelijks op vaste dagdelen voor maximaal 8 uur per week beschikbaar waarvan minimaal 80%, op locatie van Opdrachtgever aanwezig voor het voeren van verzuimgesprekken.
32.	De POB'er (Praktijkondersteuner bedrijfsarts) is wekelijks op vaste dagdelen voor maximaal, 8 uur per week, waarvan minimaal 80% op locatie van Opdrachtgever aanwezig.
33.	De Inschrijver stelt tijdig alle documentatie op ten behoeve van de Wet Verbetering Poortwachter (WVP), zoals probleemanalyse, een bijstelling probleemanalyse, Functionele Mogelijkheden Lijst of Inzetbaarheidsprofiel (IZP), eerstejaarsevaluatie en actueel oordeel, arbeidsdeskundigonderzoek en begeleiding tweede spoor.
34.	Er wordt door Inschrijver, zijnde de bedrijfsarts en aanvullend op verzoek verzuimcoördinatoren, twee (2) maal per jaar deelgenomen aan het sociaal medisch team overleg.
35.	Periodiek voorafgaand aan het spreekuur van de bedrijfsarts wordt met de bedrijfsarts een uur ingepland voor het bespreken van diverse SMO casussen.
36.	Er wordt door Inschrijver, zijnde de bedrijfsarts en aanvullend op verzoek verzuimcoördinatoren, preventieve afspraken met arbeidsongeschikte medewerker ingepland en uitgevoerd.
37.	Inschrijver biedt professionals aan die tijdens werkdagen telefonisch en/of per mail bereikbaar zijn tussen 09.00 uur en 17.00 uur.
38.	Inschrijver draagt zorg voor een intake op de derde ziektedag na ziekmelding van de medewerker.
39.	De leidinggevende van de ziekgemelde medewerker <i>kan</i> vooraf context geven op een consult aan de bedrijfsarts via de portal.
40.	Wanneer er sprake is van regres, verhaalrecht of een vangnetsituatie, dan vermeldt de Inschrijver dit aan Opdrachtgever in het verslag.
41.	Inschrijver verstuurt documentatie naar arbeidsongeschikte werknemers van de opdrachtgever en/of het UWV, deze documentatie bestaat uit : <ul style="list-style-type: none"> • Terugkoppelingen van de bedrijfsarts naar werknemer en opdrachtgever • Medische informatie naar het UWV
42.	Inschrijver nodigt werknemers van Opdrachtgever uit voor het spreekuur bij de bedrijfsarts met een schriftelijke (en/of digitaal) bevestiging aan de werknemer.
43.	Inschrijver nodigt tijdig medewerkers uit die ziek zijn door bevalling bij de bedrijfsarts voor het aanvragen van een ziektebewijs.
44.	Controle in het dossier van de arbeidsongeschikte werknemers op aanwezigheid van alle documentatie ten behoeve van de WVP gebeurt door de Inschrijver.
45.	Inschrijver garandeert dat een leidinggevende of een medewerker van Opdrachtgever uiterlijk binnen twee weken een afspraak (voorkeur persoonlijk maar anders digitaal of telefonisch) heeft met de bedrijfsarts of een andere professional.
46.	Inschrijver is aansprakelijk voor boete, korting of andere sancties die worden opgelegd door wettelijke instanties/uitvoeringsorganen in verband met het niet, niet tijdig, onvolledig of onjuist verstrekken van de vereiste documentatie of doen van benodigde meldingen, tenzij Inschrijver aantoont dat een en ander het gevolg is van onjuist handelen of nalaten vanwege Opdrachtgever terwijl de Inschrijver heeft gewezen op de desbetreffende verplichting.
47.	3 dagen na ziekmelding voert Inschrijver een (digitale) intake (vormvrij) waarbij leidinggevende betrokken is.
48.	Inschrijver biedt ondersteuning bij complexe casuïstiek en naleving van de AVG.
Eisen aan personeel	
49.	Alle voor deze Opdracht in te zetten personeelsleden zijn gecertificeerd en/of geregistreerd of hebben een toereikende hoeveelheid ervaring voor de taken die zij in het kader van de Opdracht uit zullen voeren.
50.	De in te zetten bedrijfsarts heeft minimaal 2 jaar ervaring als bedrijfsarts. Hieronder wordt niet verstaan een bedrijfsarts in opleiding.
51.	De bedrijfsarts is opgeleid en gecertificeerd voor de specialisme arbeid en gezondheid – bedrijfsgeneeskunde.
52.	Het in te zetten personeel van Inschrijver dient de Nederlandse taal vloeiend te beheersen in woord en geschrift.

53.	Om continuïteit van de Dienstverlening te garanderen dient Inschrijver ervoor te zorgen dat in het geval van verzuim door haar personeel van meer dan vijf (5) werkdagen een vervanger wordt aangewezen die het takenpakket over zal nemen. Deze vervanger moet dezelfde kwaliteit dienstverlening aan kunnen bieden.
54.	Inschrijver gaat akkoord dat Opdrachtgever het recht heeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst Inschrijver te verzoeken de Bedrijfsarts of andere ingezette Arbodeskundigen te vervangen indien de samenwerking tussen Opdrachtgever en de Bedrijfsarts of andere ingezette Arbodeskundigen niet goed verloopt. Inschrijver wordt hierover schriftelijk geïnformeerd. Indien Inschrijver van mening is dat er geen beroep kan worden gedaan op de vervanging van de Bedrijfsarts of andere ingezette deskundigen omdat het gebrek van de samenwerking verwijtbaar zou zijn aan Opdrachtgever, dan rust de bewijslast bij de inschrijver.
55.	<p>Inschrijver en/of het personeel van Inschrijver hebben de volgende competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden: kan schakelen op verschillende niveaus en houdt rekening met de mogelijke gevolgen van zijn beslissingen op anderen in de organisatie; • Oplossingsgericht: denken in oplossingen in plaats van problemen waarbij medewerker en leidinggevende aangezet worden tot het zelfstandig dan wel samen oplossen van het inzetbaarheidsvraagstuk; • Proactief: komt uit eigen beweging met verbetervoorstellen voor de verzuimbegeleiding en de samenwerking; • Onafhankelijk adviserend: vormt een mening op basis van eigen analyse en overtuigingen (kennis en kunde) en houdt in advies evenwichtig rekening houdend met zowel het belang van de medewerker als van de werkgever; • Adviseert zowel gevraagd als ongevraagd.
Eisen aan nakomen CAO	
56.	Inschrijver beschikt over SBCA certificaat (Stichting Beheer Certificatie Arbodiensten).
Eisen aan contract- en accountmanagement	
57.	Inschrijver zet één (1) vaste accountmanager in die beslissingsbevoegdheid heeft voor zaken die de opdracht betreft en die eindverantwoordelijk is voor de coördinatie en de uitvoering van de opdracht.
58.	Inschrijver zet één (1) vaste contactpersoon van zijn klantteam in ter ondersteuning van de P&O afdeling van Opdrachtgever.
59.	Contractmanagementgesprekken zullen jaarlijks iedere 4 maanden plaatsvinden. Te bespreken onderwerpen zijn o.a. (financiële) resultaten, kwalitatieve knelpunten, advies en (bespreking van) managementrapportages, marktontwikkelingen en langetermijnvisie en doelstellingen.
60.	Van besprekingen met de accountmanager zal door de Inschrijver telkens binnen twee weken een schriftelijk verslag worden gezonden aan Opdrachtgever. Bij langdurige afwezigheid van de accountmanager is er een vervanger beschikbaar die van alle (contractuele) afspraken op de hoogte is en beslissingsbevoegdheid heeft.
61.	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om bij een aantoonbare 'mismatch' tussen haar vaste contactpersoon en de vaste contactpersoon van Inschrijver, een andere vaste contactpersoon toegewezen te krijgen van Inschrijver. Een verzoek daartoe dient met redenen omkleed te zijn. De contactpersoon dient tijdens werkdagen (08:00-17:00) bereikbaar te via zijn/haar telefoon en e-mail.
Eisen aan Rapportages	
62.	<p>Managementrapportages worden elke 4 maanden, kosteloos, aan Opdrachtgever verstrekt. De managementinformatie dient minimaal te bestaan uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begeleide werknemers van frequentie van klacht; • Registratie individuele klachten naar type en frequentie; • Resultaat na klachtafhandeling; • Doorlooptijd van klacht vanaf datum melding; • Overzicht van begeleide medewerkers mutatie; • Calamiteiten en hoe deze zijn opgelost; • Bijv. Aantal medewerkers in begeleiding per maand • Aantal telefonische contacten, gem. aantal per medewerker

63.	Managementinformatie wordt door Inschrijver verstrekt aan afdeling P&O als geheel. Op verzoek worden overeenkomsten en verschillen tussen afdelingen/diensten inzichtelijk gemaakt. De managementinformatie wordt zonder kosten aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld.
64.	Er wordt de mogelijkheid geboden om in rapportages gegevens van verschillende doelgroepen apart in te zien.
65.	Er dient de mogelijkheid te zijn tot het filteren op de soort ziekmelding.
66.	Inschrijver levert alle rapportages digitaal aan in PDF en Excel format, via de portal.
67.	De managementinformatie op verzuim kent de volgende informatie, diepgang: <ul style="list-style-type: none"> - Onderscheid organisatieniveau (totaal organisatie, organisatieonderdeel, afdeling, casemanager, werkleider/ werkgregisseur) - Kort, middel, lang verzuim: <ul style="list-style-type: none"> o Kort (0-7 dagen) o Middellang (8-42 dagen) o Lang 1 (43-91 dagen) o Lang 2 (92-182 dagen) o Lang 3 (183-365 dagen) o Lang 4 (366-730 dagen) - Verzuim cijfers kunnen reduceren over verschillende periode en de mogelijk om periodes (maand, kwartaal, jaar) te kunnen vergelijken; - Verzuimpercentage en meldingsfrequentie; - Aantal medewerkers organisatieniveau, aantal zieken; - Per doelgroep en/of per regeling (Indicatie SWS of Indicatie Nieuw beschut); - Mogelijk tot splitsing per gemeente; - Mogelijkheid tot een ander maatwerkrapport.
Eisen aan Technologie	
68.	Opdrachtgever vindt het met betrekking tot efficiëntie en effectiviteit belangrijk dat de Arbodienstverleningssoftware van Inschrijver een directe koppeling heeft met het personeelssysteem van de Opdrachtgever (AFAS). Dit moet ertoe leiden dat de gegevens van de organisatie(indeling) en van ziekmeldingen van Opdrachtgever in AFAS structureel aansluiten op de gegevens in de Arbodienstverleningssoftware en dat wijzigingen in AFAS hieromtrent zonder extra handelingen ook in de aangeboden Arbodienstverleningssoftware door worden gevoerd. Denk hierbij aan wijzigingen aan het organogram, ziekmeldingen en mutaties bij individuele werknemers. Het doel is een efficiënte en effectieve gegevensuitwisseling tussen AFAS en de Arbodienstverleningssoftware, zodanig dat het aantal (handmatige) handelingen voor Opdrachtgever tot een minimum wordt beperkt en de betrouwbaarheid van de gegevens in beide systemen structureel dagelijks is gewaarborgd. Inschrijver realiseert een koppeling tussen de portal van Inschrijver met AFAS. Indien Opdrachtgever in de toekomst overstapt op een ander systeem dan dient Inschrijver hiervoor een nieuwe koppeling te realiseren.
69.	De portal ondersteunt een gezamenlijke werkomgeving waarin casemanagers en bedrijfsartsen kunnen samenwerken en relevante informatie kunnen delen binnen de kaders van de AVG.
70.	Medewerkers en managers kunnen zelfstandig verzuimzaken regelen zonder tussenkomst van de personeelsadministratie.
71.	Medewerkers melden zich ziek via AFAS. De ziekmelding wordt automatisch doorgestuurd naar de arbodienst via de koppeling.
72.	De medewerker kan via AFAS een (deels) herstelmelding invoeren. De herstelmelding wordt automatisch doorgestuurd naar de arbodienst.
73.	Casemanagers hebben de mogelijkheid om bij een ziekmelding aanvullende informatie of context toe te voegen voor de bedrijfsarts.
74.	Inschrijver plant medewerkers in bij de bedrijfsarts op basis van de Wet verbetering poortwachter. Registratie vindt plaats in de portal.
75.	Indien nodig kunnen afspraken eenvoudig door de medewerker en casemanager worden verzet via het systeem/portaal. Wijzigingen door medewerkers vereisen goedkeuring van de casemanager.

76.	Medewerkers kunnen op eigen initiatief preventieve afspraken met de bedrijfsarts (digitaal) inplannen.
77.	Oproepen voor bedrijfsartsbezoeken worden automatisch per post of e-mail verzonden naar medewerker en casemanager en direct in AFAS gekoppeld aan het personeelsdossier. Medewerkers ontvangen voorafgaand aan de afspraak een herinnering.
78.	De personeelsadministratie van Opdrachtgever heeft inzage in de agenda van de bedrijfsarts en ondersteuner.
79.	Zowel casemanagers als bedrijfsartsen werken in hetzelfde verzuimsysteem.
80.	Bedrijfsartsen kunnen notities toevoegen en adviezen delen met managers (indien toegestaan volgens AVG).
81.	Alle terugkoppelingen en documenten ten behoeve van de Wet verbetering poortwachter, opgesteld door de bedrijfsarts, worden direct in AFAS gekoppeld aan het personeelsdossier.
82.	No-show meldingen worden geregistreerd en automatisch gedeeld met de casemanager en direct in AFAS gekoppeld aan het personeelsdossier.
83.	Alle relevante communicatie vanuit de bedrijfsarts wordt direct gekoppeld aan het personeelsdossier van de medewerker in AFAS.
84.	Inschrijver heeft inzicht in de contactgegevens van de casemanager van de medewerker.
85.	Eventuele aanpassingen aan de organisatiestructuur van Opdrachtgever worden kosteloos doorgevoerd bij de verzuimapplicatie van de inschrijver
86.	Het aantal accounts is onbeperkt, extra accounts worden niet in rekening gebracht (zowel client dossiers als gebruikers)
87.	Inschrijver zorgt ervoor dat medewerkers van Opdrachtgever voorzien worden van de juiste autorisatie en rechten, conform de functies en rollenstructuur van Opdrachtgever. Inschrijver neemt hierbij de AVG in acht.
88.	Inschrijver zorgt ervoor dat medewerkers van Opdrachtgever gebruik kunnen maken van de helpdesk van de verzuimapplicatie.
89.	Gegevens die van en naar het platform van de Opdrachtnemer worden getransporteerd, in welke vorm dan ook, dienen beveiligd te worden door middel van encryptie. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van het SSL-protocol op basis van TLS 1.2 of beter of gelijkwaardig.
90.	Gegevens binnen het web platform van de Opdrachtnemer dienen versleuteld opgeslagen te worden waarbij minimaal gebruik wordt gemaakt van AES-256.
91.	Alle verkeer verloopt via https (waar relevant).
92.	De gehele oplossing valt onder het "Basis beveiligingsniveau (BBN) 2". De geboden oplossing dient conform het Baseline document Informatiebeveiliging (de BIO) hieraan te voldoen.
93.	De infrastructuur en organisatie van de Opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd volgens ISO/IEC 27001 of vergelijkbaar en voldoen aan de voorwaarden genoemd in de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer vult daartoe de verwerkersovereenkomst in en levert deze ondertekend aan, samen met een geldig ISO 27001 certificaat
94.	De opslag en verwerking van gegevens vindt plaats binnen de EER en alle infrastructuur bevindt zich fysiek in een datacenter in de EER.
95.	Authenticatie moet verlopen via Microsoft EntraID van de Opdrachtgever. Dit op basis van SAML 2.0/ADFS 3.0. Kosten hiervan zijn volledig inbegrepen in de aanbieding.
96.	Na authenticatie via de Microsoft EntraID, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Met SSO hoeft de gebruiker niet apart in te loggen in de oplossing nadat de gebruiker is aangemeld op het netwerk/de gemeentelijke werkplek (via Active Directory). Alleen om specifieke beheerrechten te krijgen, is het toegestaan dat er een handmatige 2-factor login nodig is, maar dan uitsluitend via multifactor authenticatie (MFA).
97.	Inschrijver volgt de Archiefwet met betrekking tot tijdige vernietiging van dossiers etc.
98.	Inschrijver verplicht zich medewerking te verlenen aan de uitvoering van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) door middel van het aanleveren van benodigde documentatie en indien nodig deelname aan een werksessie.
99.	Na voorlopige gunning van de opdracht zal Inschrijver in samenwerking met Opdrachtgever een SLA opstellen. De SLA wordt vastgesteld na akkoord door Opdrachtgever.

100.	Alle gecreëerde informatie (zoals bijvoorbeeld gespreksverslagen, rapportages en informatie over de medewerker etc.) gedurende de contractperiode inclusief verlengingen zijn eigendom van Opdrachtgever.
Klachtenafhandeling	
101.	Inschrijver beschikt over een klachtenprocedure. Inschrijver reageert binnen uiterlijk 48 klokuren (exclusief zaterdagen, zondagen en feestdagen) na melding schriftelijk (per e-mail) op een ingediende klacht en communiceert daarbij de oplossing en eventuele vervolgacties. Een terugkoppeling met daarin de klacht, getroffen maatregelen en het eindresultaat worden aan de betreffende melder schriftelijk gecommuniceerd. Tevens dient Inschrijver een registratie van de klachten te voeren t.b.v. managementrapportages.
102.	Klachten met betrekking tot de dienstverlening kunnen door Opdrachtgever zowel telefonisch, schriftelijk als per e-mail ingediend worden bij de vaste contactpersoon van Inschrijver of diens vervanger.
103.	Klachten dienen binnen vijf (5) werkdagen na melding bij Inschrijver naar tevredenheid van Opdrachtgever afgehandeld te worden.
Exit strategie	
104.	Opdrachtgever verlangt van Inschrijver na einddatum van de Raamovereenkomst, 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. De kosten van dossieroverdracht zijn voor Opdrachtgever. 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. Inschrijver zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.