

## Bijlage VI Programma van Eisen

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die Shared Service Centrum Ons (SSC-Ons) stelt aan de gevraagde dienstverlening.

Het niet voldoen aan één of meerdere leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling.

| Dienstverlening |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.              | Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de werkzaamheden van toepassing zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.              | Opdrachtnemer is in staat om de gevraagde dienstverlening uit te voeren zoals beschreven in het Beschrijvend document en de concept Raamovereenkomst. Tijdens de implementatieperiode is er afstemming tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de definitieve gewenste invulling van het proces.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.              | Opdrachtnemer werkt volgens de standaarden van Opdrachtgever, waaronder sjablonen, centrale mailboxen, SharePoint-mappen, aanbestedingskalender, capaciteitsmanagement en standaard werkinstructies. Opdrachtnemer borgt dat ingezette medewerkers hiermee kunnen werken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4.              | Opdrachtnemer houdt rekening met de door Opdrachtgever gehanteerde normen voor inzet (uren en doorlooptijd) bij verschillende aanbestedingsprocedures. Afwijkingen worden gemotiveerd besproken tijdens de intake en opgenomen in de Nadere Offerte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5.              | Opdrachtnemer biedt geen zzp'er aan in geval van een opdracht die onder leiding en toezicht (inspanningsverplichting) van Ons wordt verricht. Alleen als er sprake is van een zelfstandig uit te voeren opdracht (resultaatverplichting) mag Opdrachtnemer, met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving, een zzp'er aanbieden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.              | Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever een single point of contact.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7.              | De operationele contactpersoon van Opdrachtnemer is op werkdagen van 8.30 uur tot 17.30 uur telefonisch bereikbaar voor (aanvragen van) Opdrachtgever                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8.              | Opdrachtnemer gaat akkoord met het proces van aanvraag tot en met afronding dienstverlening, zoals beschreven in de bijlage 'Scope en gewenste dienstverlening'. Als één (1) of meerdere KPI's niet gehaald worden, geldt de afspraak zoals omschreven in eis 40.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 9.              | Opdrachtnemer is verplicht haar medewerkers die betrokken zijn bij de dienstverlening (blijvend) te informeren over de wijze van werken binnen Ons, de omgang met de partners van Ons en alle kenmerken die relevant zijn voor de werkomstandigheden. Denk aan huisregels (gepubliceerd op het intranet van Ons), de "Ons gedragscode" en de werkprocessen van Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft de benodigde informatie als Opdrachtnemer daarnaar vraagt. Opdrachtnemer borgt dat deze afspraken bekend zijn bij en nageleefd worden door de medewerkers die ingezet worden bij Opdrachtgever. Dit resulteert erin dat medewerkers van de Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering van de dienstverlening profileren als vertegenwoordiger van I&C SSC Ons. |
| 10.             | Opdrachtgever verwacht van in zetten medewerkers van Opdrachtnemer beperkte deelname aan interne overleggen. In overleg is deelname gewenst aan het afdelingsoverleg (1x per 2 weken), het inkoopoverleg (1x per maand) en/of het contractmanagement vakberaad (4x per jaar). Dit wordt afgestemd tijdens de intake.<br>Bij informele bijeenkomsten zoals teamuitjes, een Kerstbijeenkomst etc. wordt geen aanwezigheid van medewerkers van Opdrachtnemer verwacht.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 11.             | Uitgangspunt is dat de aanwezigheidsuren die door Opdrachtgever verplicht worden gesteld 100% in rekening kunnen worden gebracht bij Opdrachtgever. Van de teamoverleggen waarbij deelname optioneel is, mogen geen uren in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12.             | Opdrachtgever zorgt ervoor dat de betrokken medewerkers van Opdrachtnemer de beschikking krijgen over een laptop en dat zij toegang krijgen in systemen en de werklocatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor vervanging van ingezette medewerkers in geval van ziekte. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor vervanging van niet of onvoldoende functionerende medewerkers. Opdrachtgever heeft het recht vervanging of stopzetting van een medewerker te eisen in het geval deze medewerker aantoonbaar niet aan de gestelde kwaliteitseisen m.b.t. de dienstverlening voldoet. Dit leidt niet tot hogere kosten voor Opdrachtgever.                                                                                                                                          |
| 14. | Opdrachtnemer beperkt het wisselen van medewerkers tijdens de uitvoering van de opdracht tot een minimum. In het uitzonderlijke geval dat vervanging tóch noodzakelijk is, wordt een medewerker altijd vervangen voor gelijkwaardig eigen/ander personeel. Iedere voorgenomen wisseling tijdens een lopende opdracht wordt ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. De vervanging mag de dienstverlening niet in negatieve zin beïnvloeden.                                                                                                                                                          |
| 15. | In te zetten medewerkers van Opdrachtnemer hebben de mogelijkheid om hybride te werken. Op de locatie van Opdrachtgever worden werkplekken beschikbaar gesteld. Hiervan kan gebruik worden gemaakt. Van personen die de dienst leveren wordt verwacht dat ze minimaal de helft (50%) van hun tijd op de locatie van Opdrachtgever of partner werkzaamheden doen. In te zetten personen die de dienst uitvoeren zijn op verzoek van Opdrachtgever binnen twee werkdagen op locatie van Opdrachtgever aanwezig.                                                                                             |
| 16. | Opdrachtnemer vermeldt in de Nadere Offerte alle reeds bekende vakanties en verlofperiodes van de in te zetten medewerkers, inclusief de exacte data en duur.<br>Als tijdens de looptijd van de opdracht nieuwe vakantie- of verlofaanvragen ontstaan, stemt Opdrachtnemer deze tijdig (minimaal 2 weken vooraf) af met Opdrachtgever.<br>Wanneer het voorgenomen verlof (mogelijk) impact heeft op de planning, de continuïteit of de oplevering van de opdracht, gaan Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg om passende maatregelen te nemen. Denk aan vervanging of een aanpassing in de planning. |
| 17. | Opdrachtnemer zorgt, op verzoek van Opdrachtgever, binnen maximaal 5 werkdagen voor adequate vervanging bij een medewerker die langer dan 4 weken afwezig is. Als Opdrachtnemer niet in staat is een andere medewerker aan te leveren, dan meldt zij dit zo snel mogelijk aan Opdrachtgever.<br><br>Vertrek van een medewerker kan aan de orde zijn op eigen initiatief, op initiatief van Opdrachtnemer of op initiatief van Opdrachtgever, bijvoorbeeld bij disfunctioneren. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging en voor overdracht tussen de vertrekkende en de nieuwe medewerker.                     |
| 18. | Het is Opdrachtgever toegestaan te werken met een doorleenconstructie, zolang hiermee wordt voldaan aan alle gestelde eisen en de uitgevraagde dienstverlening. Opdrachtnemer mag gebruik maken van een doorleenconstructie na schriftelijke voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 19. | Het is niet toegestaan om een medewerker in te zetten die, binnen een periode van twee jaar voorafgaand aan de inzet, in dienst was bij SSC Ons voor dezelfde/vergelijkbare werkzaamheden. Een uitzondering is uitsluitend mogelijk door middel van een besluit door de directie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 20. | Opdrachtnemer levert tijdens de contractperiode een Social Return On Investment-bijdrage van 2% van de opdrachtwaarde, waarbij een creatieve invulling aan Opdrachtnemer wordt gelaten, in samenwerking met het Expertisecentrum SROI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 21. | Opdrachtnemer levert binnen 2 weken na voorlopige gunning een overzichtelijk implementatieplan aan bij Opdrachtgever, inclusief een realistische tijdsplanning. Opdrachtnemer heeft de leiding tijdens de implementatie en stelt middelen beschikbaar die nodig zijn voor een succesvolle implementatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 22. | Eventuele kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie worden niet doorberekend aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 23. | Na gunning levert Opdrachtnemer op maximaal 1 A4 een beschrijving aan over de manier waarop Opdrachtnemer invulling geeft aan duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen en hoe zij dit heeft verankerd in de dienstverlening. De inhoud hiervan wordt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | besproken tijdens de implementatie en is gespreksonderwerp tijdens de evaluatiegesprekken tijdens de contractperiode.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Kwaliteitseisen</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 24.                                       | Opdrachtnemer garandeert een constante, benodigde kwaliteit van personeel, processen en systemen. Bij wisselingen en/of aanpassingen is geen negatief verschil in kwaliteit merkbaar. Waar nodig en waar kansen zich voordoen worden verbeteringen in kwaliteit gerealiseerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 25.                                       | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in te zetten medewerkers beschikken over de juiste opleiding, competenties en certificaten, om in uitvoering van de dienstverlening te kunnen voldoen aan gestelde kwaliteitseisen horende bij de opdracht. De kosten voor het up-to-date houden van het opleidingsniveau en certificaten met een beperkte geldigheidsduur, komen voor rekening van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 26.                                       | <p>Opdrachtnemer gaat akkoord met de kwaliteitsmetingen zoals omschreven bij hoofdstuk 4 van de bijlage 'Scope en gewenste dienstverlening'. Het betreft de volgende metingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tevredenheid begeleiden aanbesteding</li> <li>2. Tevredenheid uitvoeren contractmanagement</li> <li>3. Tevredenheid Opdrachtgever algemeen</li> </ol> <p>De bijbehorende KPI's zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tevredenheid van de partner over de uitvoering van de aanbesteding: het gemiddelde kwartaalcijfer voor de dienstverlening bedraagt minimaal een 8 op een schaal van 1 tot 10.</li> <li>- Tevredenheid van de partner over de uitvoering van contractmanagement: het gemiddelde kwartaalcijfer voor de dienstverlening bedraagt minimaal een 8 op een schaal van 1 tot 10.</li> <li>- Tevredenheid van Opdrachtgever over de totale dienstverlening: het gemiddelde tevredenheidscijfer per jaar bedraagt minimaal een 8 op een schaal van 1 tot 10.</li> </ul> <p>Als één (1) of meerdere KPI's niet gehaald worden, geldt de afspraak zoals omschreven in eis 40.</p> |
| 27.                                       | <p>Een klacht van Opdrachtgever wordt bij de accountmanager van Opdrachtnemer ingediend. Binnen 1 werkdag verwacht Opdrachtgever een eerste reactie op de klacht, plus een tijdspad voor het oplossen van de klacht. Binnen tien (10) werkdagen moet de klacht naar tevredenheid van Opdrachtgever zijn afgehandeld. Opdrachtnemer verzorgt schriftelijke vastlegging.</p> <p>De bijbehorende KPI's zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij 95% van de klachten ontvangt de klager binnen 1 werkdag een reactie (oplossing of tijdspad)</li> <li>- 95% van de klachten wordt binnen tien (10) werkdagen naar tevredenheid van Opdrachtgever afgehandeld</li> </ul> <p>Als één of meerdere KPI's niet gehaald worden, geldt de afspraak zoals omschreven in eis 40.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Prijsstelling en commerciële eisen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 28.                                       | De inschrijving is inclusief een volledig ingevuld prijsinvulformulier. De inschrijving van Opdrachtnemer is in de Nederlandse taal en de tarieven zijn in Euro, exclusief btw. De opgegeven prijzen zijn all-in (dus inclusief de kosten van loonadministratie, reiskosten woon/werk, administratie, overhead, verzekeringen, belastingen, heffingen, etc.). Inschrijver gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen andere bijkomende kosten dan de opgegeven prijzen accepteert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 29.                                       | Opdrachtgever is verplicht aan Opdrachtnemer alleen daadwerkelijk gewerkte uren te betalen. De door Opdrachtnemer gefactureerde uren moeten vooraf door Opdrachtgever geaccordeerd zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Tarieven en indexering</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 30.                                       | Opdrachtnemer hanteert uitsluitend het 100% tarief; er is geen sprake van meerwerk of weekend- of feestdagtoeslag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 31.                                       | Alle genoemde prijzen staan tijdens het eerste jaar van de Raamovereenkomst vast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | <p>De prijzen kunnen na het eerste contractjaar éénmaal per jaar op 1 oktober worden bijgesteld, gelijk aan de "CBS Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)" (peildatum 1 augustus, conform de formule <math>[[[\text{nieuw/oud}] = \text{afronden op drie decimalen}] * 100] - 100 = x\%</math>). Opdrachtnemer levert een overzicht van de nieuw te hanteren tarieven inclusief onderbouwing, voordat de nieuwe tarieven worden doorgevoerd.<br/>LINK: <a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?dl=B5872">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?dl=B5872</a></p> <p>Aanpassingen naar aanleiding van wijzigingen in het CBS indexcijfer, zowel verlagingen als verhogingen, moeten uiterlijk één maand voorafgaand aan de ingangsdatum van de prijswijziging schriftelijk, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd, aangeleverd worden bij contractmanager van Opdrachtgever. Wanneer het voorstel tot prijsaanpassing niet tijdig is aangeleverd, vervalt het recht op indexering. Bij het niet melden van een prijsverlaging is Opdrachtnemer verplicht deze prijsverlaging met terugwerkende kracht door te voeren.</p> |
| 32.                                                            | <p>Alle prijswijzigingen die een direct gevolg zijn van overheidsmaatregelen en/of cao-wijzigingen en verband houden met sociale premies, loonbelasting en dergelijke - en waarbij de loonkostenfactor wijzigt - mag Opdrachtnemer zonder schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever vooraf doorvoeren. Waar mogelijk moet Opdrachtnemer Opdrachtgever zo snel mogelijk informeren over de aankomende wijzigingen. Doorgevoerde wijzigingen moeten binnen vijf werkdagen per e-mail onderbouwd, gespecificeerd en rekenkundig verantwoord worden aangeleverd bij Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Accountmanagement, communicatie, rapportage en controle</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 33.                                                            | <p>Opdrachtgever vindt het belangrijk dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. Opdrachtnemer benoemt één contactpersoon (hierna te noemen accountmanager) die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de overeenkomst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 34.                                                            | <p>De accountmanager van Opdrachtnemer heeft minimaal 4 keer per jaar en verder op verzoek van Opdrachtgever tactisch overleg met de contractmanager van Opdrachtgever. In dit overleg wordt de kwartaalrapportage behandeld en worden ontwikkelingen bij Opdrachtnemer, branche en Opdrachtgever, de inzet van SROI (Social Return on Investment) en verbetervoorstellen besproken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 35.                                                            | <p>Opdrachtgever heeft maandelijks een voortgangsgesprek met het aanspreekpunt per lopende opdracht. Bij inzet van meerdere personen op een opdracht is de medewerker met de hoogste rang het aanspreekpunt. Deze persoon draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de opdracht en afstemming met Opdrachtgever. Indien er gedurende de uitvoering van de opdracht afwijkingen ontstaan of als bijsturing nodig, neemt het aanspreekpunt zelf tussentijds contact op met Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 36.                                                            | <p>De accountmanager van Opdrachtnemer heeft een volmacht om afspraken te maken die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig als er sprake is van opvolging/vervanging van de accountmanager, uiterlijk één maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de accountmanager vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte moet er een vervanger worden aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en met de gemaakte afspraken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 37.                                                            | <p>Opdrachtgever heeft het recht om een vervangende accountmanager te vragen als de samenwerking, naar het oordeel van de Opdrachtgever, niet goed verloopt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 38.                                                            | <p>Opdrachtnemer levert aan de contractmanager van Opdrachtgever elk kwartaal tenminste de volgende informatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informatie ter onderbouwing van de KPI's, zoals genoemd in het PvE en de bijlage 'Scope en gewenste dienstverlening'.</li> <li>2. Een overzicht van lopende en afgeronde opdrachten, incl. aantal gewerkte uren afgezet tegen urenbegroting</li> <li>3. Omzet totaal en per opdracht</li> <li>4. Aantal opdrachten niet kunnen invullen c.q. ingetrokken;</li> </ol> <p>Deze rapportage wordt besproken in het tactisch overleg.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 39.                                    | Opdrachtnemer moet bij het (tussentijds) beëindigen van de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op tijd zorgen voor een kosteloos, volledig, gestructureerd en digitaal overdrachtsdocument en meewerken aan de overdracht van alle data en informatie van Opdrachtgever.<br>De eindrapportage is een totaaloverzicht van de cumulatieve gegevens uit de kwartaalrapportages. De inhoudelijke- en financiële eindrapportage met de complete verantwoording van de opdracht moet uiterlijk een maand na afloop van de raamovereenkomst worden opgeleverd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 40.                                    | De inhoud van de rapportages kunnen in gezamenlijkheid tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever kosten in rekening brengt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 41.                                    | De voortgang op gemaakte afspraken en KPI's wordt tijdens het tactisch overleg besproken. Als het niet behalen van afspraken c.q. KPI's binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, dan levert Opdrachtnemer een verbeterplan aan. In dit plan staat minimaal:<br>1. Een toelichting op de (dreigende) overschrijding van de norm;<br>2. Een SMART geformuleerd plan van aanpak met relevante verbeteracties en Mijlpalen;<br>3. De formele rapportagemomenten naar Opdrachtgever over de voortgang van de verbeteracties en de te behalen mijlpalen;<br>4. De planning van een extra meetmoment – als dat gewenst is - om de effectiviteit van het verbeterplan te meten;<br>Het verbeterplan wordt beoordeeld en schriftelijk goedgekeurd door de contractmanager van Opdrachtgever, vóór uitvoering van de verbeteracties.<br>Het verbeterplan wordt opgeleverd binnen een gezamenlijk te bepalen termijn.<br>Wanneer het niet behalen van de afspraken buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, dan zal Opdrachtnemer na vaststelling van de oorzaak Opdrachtgever advies geven om de eventuele impact te minimaliseren. |
| 42.                                    | Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen in overleg KPI's toevoegen en/of wijzigen, zolang deze niet in strijd zijn met de bepalingen zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 43.                                    | Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen Organisatie, die van belang zijn voor Opdrachtgever. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, de impact van wettelijke maatregelen enz. Dit soort ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn voor Opdrachtgever om de Raamovereenkomst te beëindigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 44.                                    | Opdrachtnemer heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd tegen de aansprakelijkheid zoals bedoeld in de algemene voorwaarden, de overeenkomst en bijbehorende documenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Vertrouwelijkheid en compliance</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 45.                                    | Opdrachtnemer gebruikt alle verkregen gegevens alleen voor de samenwerking. Gegevens worden niet gedeeld met derden zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, tenzij wettelijk verplicht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 46.                                    | Het is medewerkers van Opdrachtnemer niet toegestaan sjablonen en overige documenten van SSC-Ons voor eigen gebruik te kopiëren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 47.                                    | Opdrachtnemer vraagt voor elke ingezette medewerker een door de medewerker getekende geheimhoudingsverklaring en een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) op, controleert en bewaart deze. De kosten hiervan zijn voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van deze documenten. Bij het niet ontvangen van een VOG kan de medewerker niet ingezet worden op de opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 48.                                    | Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat zij voldoet aan alle verplichtingen die voortvloeien uit de AVG. Vanuit de AVG-definities wordt Opdrachtnemer gezien als “verantwoordelijke” en hierdoor is een verwerkersovereenkomst niet noodzakelijk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 49.                                    | Tijdens de implementatie ontvangt Opdrachtnemer het document “Ons gedragscode”. Opdrachtnemer borgt dat deze code bekend is bij alle ingezette medewerkers. De werkwijze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | sluit aan bij de kernwaarden van Ons: betrokken klantgericht, verrassend betrouwbaar en samen resultaatgericht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 50.                                              | Wijzigingen in relevante wet- en regelgeving worden direct toegepast in de samenwerking en op de geldende documenten binnen de samenwerking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Administratieve afhandeling en facturatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 51.                                              | Opdrachtnemer levert maandelijks een urenstaat van werkelijk gemaakte uren aan bij Opdrachtgever. Na ondertekening van deze urenstaat kan de factuur verzonden worden. Alleen facturen voorzien van een ondertekende urenstaat worden geaccepteerd en betaald.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 52.                                              | Facturatie is digitaal en maandelijks. Opdrachtnemer heeft een systeem waarmee digitale facturatie mogelijk is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 53.                                              | Na gunning en als onderdeel van het implementatietraject wordt afgestemd hoe de digitale facturatie zal verlopen en welke aanvullende gegevens bij de facturatie gewenst zijn. De facturatie moet voldoen aan de wettelijke vereisten. Betaling vindt plaats binnen 30 dagen.                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Beëindiging van de overeenkomst</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 54.                                              | Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst moet Opdrachtnemer alles in het werk te stellen voor een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een (eventueel) nieuwe Opdrachtnemer. Alle gegevens die Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.                                                                                                          |
| 55.                                              | Bij het einde van de Raamovereenkomst zullen, als dat aan de orde is, lopende Nadere Opdrachten worden uitgediend tot de einddatum van de Nadere Opdracht, binnen de in de Raamovereenkomst vastgestelde kaders. Daarna kan een Nadere Opdracht niet meer worden verlengd.<br>Als er geen einddatum is opgenomen in de Nadere Opdracht die nog onder de vorige Raamovereenkomst valt, dan wordt de Nadere Opdracht binnen zes maanden na de ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst opgezegd door Opdrachtgever. |