

Programma van Eisen

Perceel 1 Verzuimbegeleiding

Perceel 2 Arbeidsdeskundige onderzoeken

8 april 2025

Kenmerk 2024HRM189

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Eisen aan de scope van de opdracht	3
1.2	Eisen aan de door u in te zetten deskundigen	5
1.3	Eisen aan de dienstverlening van perceel 1	6
1.4	Eisen m.b.t. contractmanagement	7
1.5	Overige eisen perceel 1	9
1.6	Social return	10
1.7	Indexering	11
1.8	Facturatie	11
1.9	Commerciële eisen	12
1.10	Emissie eisen	12
1.11	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	12
1.12	Programma van Eisen: niet functionele eisen	13
1.12.1	Generieke aansluitvoorwaarden	13
1.12.2	Informatiebeheer aansluitvoorwaarden	13
1.12.3	Functioneelbeheer aansluitvoorwaarden	14
1.12.4	Gegevensbescherming aansluitvoorwaarden	14
1.12.5	SaaS aansluitvoorwaarden	15

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Dit programma van eisen kan niet los gezien worden van de eisen die in andere documenten worden vermeld. Door het indienen van de inschrijving door opdrachtnemer voor deze opdracht verklaart opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

De opdracht bestaat uit 2 percelen. Voor het Programma van eisen voldoet opdrachtnemer aan de algemene eisen die gelden voor beide percelen. Daar waar specifieke eisen aan een perceel worden gesteld, voldoet opdrachtnemer aan de eisen die specifiek aan dat perceel worden gesteld.

1.1 Eisen aan de scope van de opdracht

- Eis 1. De opdracht wordt uitgevoerd ten behoeve van alle collegeleden, raadsleden en medewerkers van de gemeente, BGHU (Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht) en RIEC (Regionaal Informatie- en Expertise Centrum Midden-Nederland (RIEC MN)) en de daarbij behorende differentiatie in functies (zie inschrijvingsleidraad voor beschrijving van functies en werkzaamheden) uitgevoerd. Opdrachtnemer werkt mee aan het stroomlijnen van de werkwijze van de dienstverlening voor college- en raadsleden.
- Eis 2. (Perceel 1) De Opdrachtnemer onderschrijft nadrukkelijk de verzuimaanpak binnen de gemeente Utrecht zoals beschreven in bijlage 1 en is medeverantwoordelijk voor het realiseren van de ambities van de gemeente. De gemeente beschikt over een verzuimprotocol (zie bijlage 12). Opdrachtnemer conformeert zich hieraan.
- Eis 3. Hoewel de gemeente streeft naar een uniforme verzuimaanpak, is er vanwege de diversiteit van werkzaamheden, die kenmerkend zijn voor een gemeente, ook behoefte aan een aanpak op maat. Gemeente werkt met beleids- en uitvoeringsafdelingen elk met eigen kenmerken en aanpak van verzuim en inzetbaarheid. Zo is er binnen het fysieke domein (m.n. Stadsbedrijven en Vergunningen, Toezicht en Handhaving) behoefte aan specifieke begeleiding en ondersteuning van de betreffende verzuimende medewerkers. Dit houdt in dat er meer intensieve begeleiding nodig is, er naar verwachting meer gebruik zal worden gemaakt van fysieke contactmomenten en fysieke werkomstandigheden een grotere rol spelen. Opdrachtnemer onderkent deze behoefte en vult deze in.
- Eis 4. (Perceel 1) Opdrachtnemer verleent dienstverlening ten behoeve van verzuimbegeleiding bij medewerkers in dienst en in situaties van ziek uit dienst (ziektewet) conform de werkwijze beschreven in bijlage 1 en/of (Perceel 2) Arbeidsdeskundige dienstverlening, zoals beschreven in bijlage 2.
- Eis 5. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende (bedrijfs)artsen voor de grootte van de organisatie van de gemeente en opdrachtnemer is in staat te anticiperen op wijzigingen in de organisatieomvang. Voor de gemeente dienen minimaal 3 en maximaal 5 dedicated beschikbaar te zijn die ook optreden als supervisor voor overige in te zetten artsen. Indien er

wijzigingen plaatsvinden die de in te zetten uren beïnvloeden, bijvoorbeeld in geval van plotselinge toename van verzuim of calamiteiten, treden de gemeente en opdrachtnemer in overleg over de in te zetten uren. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij een proactieve rol vervult bij het signaleren van dergelijke situaties.

- Eis 6. Om de continuïteit en kwaliteit van de begeleiding van medewerkers zo effectief mogelijk in te richten wenst de gemeente een stabiele samenwerking met vaste (bedrijfs)artsen en deskundigen. De gemeente wil daarnaast inzicht en zeggenschap over de samenstelling van het team dat namens de opdrachtnemer voor de gemeente staat opgesteld. Dit geldt ook voor de verhouding tussen het aantal Bedrijfsartsen en het aantal gesuperviseerden. De gemeente wenst voorafgaand aan de start van de samenwerking een klik-gesprek met de voorgestelde kandidaat bedrijfsartsen.
- Eis 7. (Perceel 1): De Opdrachtnemer moet voor medewerkers fysieke spreekuren faciliteren op locaties van de gemeente. Opdrachtnemer is bereid zowel in het Stadskantoor (Stadsplateau 1, Utrecht), als op de tweede hoofdlocatie (Tractieweg 2, Utrecht) te werken. Afspraken kunnen uitsluitend op verzoek van medewerkers ook gemaakt worden middels videobellen, mits de (bedrijfs)arts dit passend vindt. Het opstellen van de WvP documenten (PA, IZP en Actueel Oordeel) dient altijd plaats te vinden tijdens een fysiek spreekuur.
- Eis 8. Opdrachtnemer zorgt voor bereikbaarheid van de organisatie van de opdrachtnemer via diverse kanalen en reageert binnen een werkdag op een verzoek van de gemeente.
- Eis 9. (Perceel 1) De dienstverlening van Opdrachtnemer faciliteert het proces tussen de leidinggevende (in de rol van werkgever/ casemanager) en de medewerker, zodanig dat verzuim zoveel mogelijk wordt voorkomen of bekort.
- Eis 10. Opdrachtnemer ziet toe op een adequate samenwerking met:
- De contract- en accountmanager van de gemeente;
 - de betrokken actoren binnen de gemeente;
 - de door u geleverde deskundigen;
- Opdrachtnemer voorziet in één aanspreekpunt voor afstemming en samenwerking.
- Eis 11. (Perceel 1 en 2) De dienstverlening van opdrachtnemer zorgt ervoor dat de bijdrage aan de medewerkersdossiers die bij het UWV moeten worden ingediend, voldoen aan de door de wetgever gestelde eisen en volledig aan de RIV- toetsing voldoet.
- Eis 12. (Perceel 1 en 2) Opdrachtnemer moet binnen de dienstverlening differentiëren naar de aard en de behoeften van de verschillende organisatieonderdelen binnen de gemeente en de overige aangesloten werkgevers BGHU en RIEC.
- Eis 13. (Perceel 1) Opdrachtnemer werkt mee aan de leidende principes van de Aanpak verzuim van de gemeente zoals verwoord in de Inschrijvingsleidraad par. 1.1.
- Eis 14. (Perceel 1) De (medisch-) administratieve/secretariële ondersteuning voor de in te zetten (bedrijfs)artsen, en overige deskundigen wordt verzorgd door opdrachtnemer. De kosten worden separaat doorbelast aan de gemeente. De gemeente onderzoekt de mogelijkheid om zelfstandig de planning uit te voeren voor de spreekuren. Dit zal in overleg gaan met de

Opdrachtnemer. Vooralsnog dient opdrachtnemer ervan uit te gaan dat het zelfstandig uitvoeren van de planning door de gemeente (nog) niet van toepassing is.

- Eis 15. (Perceel 1) Een verzuimende medewerker heeft recht op een second opinion. Opdrachtnemer dient dit te faciliteren conform (aanvullende) Arbowetgeving.
- Eis 16. (Perceel 1) De (bedrijfs)arts faciliteert een verzuimspreekuur, een preventief spreekuur (arbeidsomstandigheden spreekuur) en minimaal 3 x per week een inloopspreekuur voor leidinggevenden (einde van de dag).
- Eis 17. Opdrachtnemer informeert de gemeente direct over alle situaties die invloed hebben op de continuïteit van de dienstverlening en op welke wijze hierop maatregelen worden getroffen.

1.2 Eisen aan de door u in te zetten deskundigen

- Eis 18. Deskundigen per perceel:

(Perceel 1): De bedrijfsartsen die worden ingezet dienen een afgeronde opleiding Geneeskunde te hebben met een erkende specialisatie in Arbeid en Gezondheid (bedrijfsarts). De bedrijfsartsen dienen geregistreerd te zijn in het BIG-register en ingeschreven te staan in het specialistenregister van de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB). De gemeente heeft een sterke voorkeur voor de inzet van uitsluitend geregistreerde bedrijfsartsen (met een minimum van 3 en een maximum van 5). De gemeente staat echter toe om overige deskundigen, zoals AIOS (arts in opleiding tot specialist) en ANIOS (arts niet in opleiding tot specialist) in te zetten. Deze vallen ten alle tijden onder de supervisie van de bedrijfsartsen in het klantteam dat wordt ingezet bij de gemeente. Voor deze specialisten geldt dat zij hun kennis up-to-date houden middels permanente educatie.

(Perceel 2): De in te zetten Arbeidsdeskundigen moeten beschikken over een erkende opleiding en certificering op het gebied van arbeidsdeskundige dienstverlening. Tevens moeten zij kunnen aantonen dat zij hun kennis up-to-date houden, bijvoorbeeld via permanente educatie of deelname aan relevante trainingen en congressen. De in te zetten Arbeidsdeskundigen zijn lid van een beroepsvereniging zoals de NVVA. Opdrachtnemer staat in voor de kwaliteit van de in te zetten professionals.

- Eis 19. De bedrijfsartsen zijn ervoor verantwoordelijk dat alle gesuperviseerden voldoen aan de eisen die gesteld worden aan de functie en dat de verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in zgn. supervisieovereenkomsten. De (medische) aansprakelijkheid is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
- Eis 20. Bij- of nascholing van deskundigen vindt niet plaats tijdens de dagdelen dat deskundigen werkzaam zijn voor de gemeente.
- Eis 21. De advisering door deskundigen van opdrachtnemer voldoet aan alle van toepassing zijnde wettelijke regels, voorschriften en beroepscodes naar gelang de uitvoering van hun professie: (zoals BIG, NVAB, STECR, NIP).
- Eis 22. Deskundigen van opdrachtnemer zijn bekend met de relevante wetgeving en weten hoe te handelen m.b.t. privacy en databeveiliging. De deskundigen zijn op de hoogte van relevante

wetgeving en aanvullende bepalingen rondom ziekte in de geldende CAO en de complexe rechtspositie van de zieke medewerker conform BW (Burgerlijk Wetboek).

- Eis 23. (Perceel 1): Opdrachtnemer spant zich in om zoveel mogelijke dezelfde deskundigen in te zetten binnen één case. Indien de gemeente constateert dat een deskundige niet goed functioneert zorgt opdrachtnemer voor gekwalificeerde vervangers.

1.3 Eisen aan de dienstverlening van perceel 1

- Eis 24. De (bedrijfs)artsen adviseren (ongevraagd) over de gevolgen van bepaalde keuzes in het re-integratietraject ter voorkoming van eventuele loonsancties door UWV. Hierover vindt contact plaats met de leidinggevende en inzetbaarheidsspecialist van de gemeente.
- Eis 25. Eventuele sanctiemaatregelen van het UWV komen voor rekening van opdrachtnemer indien de gemeente een causaal verband aantoont tussen de advisering van de opdrachtnemer en de oplegging van de maatregel.
- Eis 26. De gemeente is eigen risicodragers voor de ziekwet en WGA. Opdrachtnemer biedt dienstverlening die het eigen risicodragerschap ondersteunt, zoals de inzet van een (bedrijfs)arts bij Ziekwet-situaties.
- Eis 27. Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat een medewerker desgewenst kan kiezen voor een mannelijke dan wel vrouwelijke (bedrijfs)arts.
- Eis 28. Een gesprek met de (bedrijfs)arts moet binnen één werkdag kunnen worden ingepland. Regulier dient een spreekuur binnen twee weken plaats te vinden (m.u.v. de weekenden en feestdagen). Vanwege specifieke omstandigheden kan de gemeente een beroep doen op een versneld spreekuur dat plaatsvindt binnen 48 uur (m.u.v. de weekenden en feestdagen). De leidinggevende stemt de noodzaak voor een versneld spreekuur vooraf af met de inzetbaarheidsspecialist van de gemeente. Een rapportage moet binnen 48 uur nadien beschikbaar zijn in MijnHR.
- Eis 29. De kwaliteit van de terugkoppelingen zal regelmatig worden geëvalueerd in afstemming tussen de gemeente en Opdrachtnemer.
- Eis 30. Opdrachtnemer conformeert zich aan de normtijden die door de gemeente zijn vastgesteld.

Handeling	Normtijd in minuten
Regulier consult (fysiek of video)	30
Consult probleemanalyse (fysiek)	45
Consult IZP (fysiek)	60
Consult actueel oordeel	90
Preventief consult	45

- Eis 31. De spreekuren en contactmomenten vinden plaats binnen de kantooruren van de gemeente.
- Eis 32. Opdrachtnemer werkt samen met de gemeente aan het verhogen van de duurzame inzetbaarheid en het verlagen van het verzuim door zowel preventief als curatief inzetten van de juiste interventies, het bieden van de juiste begeleiding en het delen van passende adviezen en inzichten.

- Eis 33. De gemeente maakt gebruik van de applicatie MijnHR, een add-on op SuccesFactors (SAP). Bij een realisatie van een geautomatiseerde koppeling tussen het personeels- en salarisadministratiesysteem en uw applicatie, is opdrachtnemer in staat en bereid om mee te werken aan het tot stand brengen van een tweezijdige (gegevens worden digitaal gerouteerd zowel vanaf de gemeente naar de applicatie van opdrachtnemer als omgekeerd). Dit geldt ook voor een documentenkoppeling. Voor perceel 2 geldt dat, indien mogelijk, een vergelijkbare koppeling plaatsvindt als bij perceel 1. De gemeente staat hier echter open voor alternatieven, mits dit voldoet aan de eisen van AVG.
- Eis 34. Bij de realisatie van een geautomatiseerde koppeling tussen het personeels- en salarisadministratiesysteem en de applicatie van opdrachtnemer, stelt de gemeente eisen aan de route, die het berichtenverkeer loopt. De gemeente heeft de verantwoordingsplicht over het juist en veilig verlopen van het berichtenverkeer. De gemeente gaat uit van een SIVI standaard bij het verwerken van de verzuimmeldingen. De gemeente stelt eisen aan de infrastructuur worden gehanteerd. Deze eisen zijn opgenomen in de architectuurparagraaf die is opgenomen in bijlage 3.

1.4 Eisen m.b.t. contractmanagement

- Eis 35. Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt (accountmanager) voor de gemeente wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening.
- Eis 36. Er wordt geen verwerkersovereenkomst afgesloten voor deze opdracht. De gemeente ziet opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor aanvullende eisen ten aanzien van informatiebeveiliging wordt verwezen naar artikel 4.2.2 van de inschrijvingsleidraad.
- Eis 37. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregistratiesysteem waarin tenminste is opgenomen;
- 1) Responstijd op een klacht;
 - 2) Afhandelingstijd;
 - 3) Communicatieschema op verschillende niveaus afhankelijk van de aard van de klacht;
 - 4) Rapportage van de klacht richting de gemeente;
 - 5) Verbeterplan/oplossingsrichting/wijze van afhandeling van klachten.
- Opdrachtnemer stelt hiervoor contactgegevens en een klachtenformulier beschikbaar.
- Eis 38. (Perceel 1): Opdrachtnemer gaat akkoord met de KPI's in onderstaande tabel. De KPI's kunnen gedurende de looptijd van het contract gewijzigd/aangevuld worden.

KPI	Norm
Tijdig aanleveren van bruikbare/kwalitatieve managementrapportages	minimaal 95%
Tijdige en correcte facturering	minimaal 98%
Gevallen van privacy schending/datalekken	maximaal 0 gevallen

Loonsancties van het UWV gerelateerd aan de advisering van de bedrijfsartsen	maximaal 0 gevallen
Tijdigheid probleemanalyse en actueel oordeel Wet verbetering Poortwachter	minimaal 75%
Tijdigheid plannen spreekuur	minimaal 98%
Tijdigheid terugkoppeling spreekuren bedrijfsarts	minimaal 98%
Kwaliteit van terugkoppeling spreekuren bedrijfsarts	minimaal 7,5
Klanttevredenheid	Minimaal 7,5

Perceel	Overlegsoort	Frequentie	Gemeente	Leverancier	Doel
1	Operationeel overleg	Maandelijks	Accountmanager HR/ Inzetbaarheidsspecialist (IZS)	Coördinerend bedrijfsarts Behandelteam	Samenwerking op operationeel niveau en kwaliteit dienstverlening
1 & 2	Samenwerkings-overleg	2 x per jaar	Inhoudsdeskundigen (alle IZS en evt. andere deskundigen)	Volledige behandelteam	Gezamenlijke doelstelling, bespreken managementrapportage, verbinden en optimaliseren samenwerking
1	Tactisch overleg	Per kwartaal	Accountmanager HR/ IZS/ Contractmanager	Accountmanager en coördinerend bedrijfsarts	Samenwerking leverancier en gemeente (SLA)
1	Strategisch overleg	Jaarlijks	De opdrachtgever binnen de gemeente/ Contractmanager/ Accountmanager HR	Directie	Besluiten op strategisch niveau en levering conform afspraken

Eis 39. Overlegstructuren: de gemeente wil constructief in gesprek blijven over de kwaliteit van de dienstverlening teneinde deze continu te verbeteren. Hiervoor eist de gemeente opdrachtnemer(s) zich te conformeren aan onderstaande overlegstructuren.

Eis 40. Managementrapportages: Opdrachtnemer levert de volgende managementrapportages op:

Perceel	Rapportage	Frequentie	Aanlevering bij gemeente aan
1 & 2	Omzetverantwoording Interne- en externe ontwikkelingen m.b.t. verzuim KPI resultaten Aantal no-shows Leegloop Invulling social return (perceel 1) Klachten	Per kwartaal	Contractmanager
1	Aantal verrichtingen met betrekking tot de dienstverlening, gegroepeerd naar de aard van de verrichtingen; Aard en oorzaken van verzuim (inclusief aandeel werk gerelateerd verzuim); Kwalitatieve informatie, waaronder hoe feedback is gegeven aan leidinggevend en medewerkers om het eigenaarschap te bevorderen Advies over het voorkomen van verzuim; Advies over speerpunten van beleid: wat verdient binnen de gemeente extra aandacht? Vooruitblik naar het volgend halfjaar (visie)	Halfjaarlijks	Accountmanager HR
2	Aantal onderzoeken Kwalitatieve informatie Advies over speerpunten beleid Vooruitblik	Halfjaarlijks	Accountmanager HR en contractmanager
1	Klanttevredenheidsonderzoek onder inzetbaarheidsspecialisten en een steekproef onder leidinggevend en medewerkers. Te organiseren na toestemming van de gemeente	Jaarlijks	Contractmanager

Eis 41. Managementinformatie is nooit in strijd met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) hetgeen betekent dat rapportages geen persoonsgegevens bevatten, maar meer zien op een bepaalde populatie etc.

Eis 42. (Perceel 1): De bedrijfsarts voert 2x per jaar overleg met de preventiemedewerkers en medezeggenschap van de gemeente om informatie te verstrekken, vragen te beantwoorden en gericht advies uit te brengen.

1.5 Overige eisen perceel 1

Eis 43. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de gemeente de volgende faciliteiten ter beschikking stelt aan de (bedrijfs)arts:

- Standaard werkplek (bureau, bureaustoel, internetaansluiting);
- Behandeltafel;
- Spreekruimte/ wachttruimte.

Eis 44. Overige apparatuur (pc, mobiel, et cetera) en materialen (zoals een bloeddrukmeter, personenweegschaal, meetlint, stethoscoop et cetera) worden door opdrachtnemer zelf ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat apparatuur voldoet aan de eisen die daaraan worden gesteld en dat deze is gekalibreerd.

- Eis 45. Het spreekuurverslag naar de leidinggevende en medewerker is helder, praktisch en geeft een goede basis voor re-integratie. Het is in lijn met het eigen regie model. Het verslag bevat:
- 1) Het antwoord op de vraag van de leidinggevende en/of de medewerker, rekening houdend met de geldende privacywetgeving
 - a. de wel/ geen objectiveerbare beperkingen van medische aard. Indien van toepassing o.b.v. gegevens van externe behandelaars;
 - b. de mate van arbeidsgeschiktheid in termen van uren, inhoud van werk en eventueel tempo.
 - 2) De prognose, de adequaatheid van behandeling en zo nee welke maatregelen getroffen moeten worden
 - 3) De reden en termijn voor een evt. vervolgooproep.
- Het advies houdt rekening met zowel het belang van de gemeente als dat van de medewerker.
- Eis 46. De (bedrijfs)arts verwijst actief door naar deskundigen in de providerboog na afstemming met de leidinggevend en/of inzetbaarheidsspecialist van de gemeente en onderhoudt proactief contact met de dienstverleners in die providerboog.
- Eis 47. Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat de medewerker op verzoek van de gemeente het contact kan voortzetten bij een van de andere bedrijfsartsen, in het belang van verzuimbegeleiding en herstel.
- Eis 48. Opdrachtnemer attendeert de gemeente op no-risk situaties en wijst erop als verzuim optreedt inzake zwangerschap en zwangerschap gerelateerd verzuim, verzuim in verband met orgaandonatie, vermoeden van verhaalbaar verzuim en verzuim veroorzaakt door derden (derde regres), en eventuele vangnetgevallen.
- Eis 49. Opdrachtnemer meldt bedrijfsongevallen en beroepsziekten aan het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten en, na toestemming van de medewerker, ook aan de gemeente zodat er preventieve maatregelen genomen kunnen worden.
- Eis 50. Opdrachtnemer is bereid en verantwoordelijk om na definitieve gunning tot 1 januari 2026 alle inspanningen te verrichten die nodig zijn voor een goede aanvang van de werkzaamheden per 1 januari 2026.
- Eis 51. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de lopende medische dossiers op uiterlijk 1 januari 2026 zijn overgenomen van de huidige opdrachtnemer. Voor dossieroverdracht vraagt opdrachtnemer toestemming aan de medewerker.

1.6 Social return

- Eis 52. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 53. Opdrachtnemer conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze raamovereenkomst geldt het door opdrachtnemer bij inschrijving aangegeven percentage Social Return van tussen de 5 en 10%.

- Eis 54. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de raamovereenkomst aan opdrachtnemer verstrekt.
- Eis 55. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 56. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
- Eis 57. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave. U mag de inspanningen verleggen naar onderaannemers indien van toepassing. Mogelijk moet hiervoor een AVG-verwerkersovereenkomst worden opgesteld.
- Eis 58. Na definitieve gunning van de opdracht plant u binnen één week via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return.

1.7 Indexering

- Eis 59. Eénmaal per jaar mogen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2027.

Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:

$$(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$$

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100

Periode: jaarindex (het is toegestaan om nader voorlopige cijfers te gebruiken indien nodig).

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2022 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2020 = 107,2

Indexcijfer nieuw = Index 2021 = 109,3

Indexeringspercentage = $(109,30 - 107,20) / 107,20 * 100 = 1,96\%$

1.8 Facturatie

- Eis 60. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 61. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
- Eis 62. Opdrachtnemer stemt in met de navolgende wijze van betaling: Maandelijks aan het eind van elke maand op basis van verrichtingen of vaste overeengekomen kosten. De specificatie van

de factuur moet duidelijk herleidbaar zijn naar activiteiten. Hierbij moet rekening worden gehouden met diensten die BTW plichtig zijn en diensten die zijn vrijgesteld van BTW.

1.9 Commerciële eisen

- Eis 63. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijnsinvulformulier' beschreven schema.
- Eis 64. Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

1.10 Emissie eisen

- Eis 65. Opdrachtnemer voert de reisbewegingen van en naar de locaties van gemeente Utrecht, emissie loos uit. Onder emissie loos worden voertuigen die elektrisch of met groene waterstof worden aangedreven. Ook lopen, fietsen of reizen met het OV wordt als emissie loos gezien.

1.11 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

- Eis 66. Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
- Eis 67. (Perceel 1) De lopende dossiers moeten kosteloos, zo snel mogelijk en uiterlijk binnen drie maanden worden overgedragen aan een opvolger bij beëindiging van de overeenkomst. Er moet sprake zijn van een warme overdracht tussen de oude- en de nieuwe bedrijfsarts. Opdrachtnemer verzorgt tevens kosteloos de daarbij horende administratieve handelingen, waaronder het aanschrijven van de medewerkers voor schriftelijke toestemming.
- Eis 68. Opdrachtnemer stelt 6 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
- Eis 69. Opdrachtnemer voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
 - het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
 - het bewaren van gegevens waar een wettelijke bewaartermijn voor geldt en waarvoor u als opdrachtnemer verantwoordelijk bent;

- het technisch of functioneel ontvlechten of ontmantelen van de overeenkomst.

Eis 70. Opdrachtnemer is ervan op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.

1.12 Programma van Eisen: niet functionele eisen

1.12.1 Generieke aansluitvoorwaarden

Eis 71. De gemeente conformeert zich aan de richtlijnen Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De ICT Prestatie fungeert binnen de kaders van deze richtlijnen.

Eis 72. Alle opslag van data binnen de ICT Prestatie vindt plaats op locaties welke binnen de Europese economische ruimte bevinden (EER).

Eis 73. De ICT Prestatie voldoet aan de richtlijnen (WCAG 2.1, EN301549) met betrekking tot DIGI toegankelijk.

Eis 74. De ICT Prestatie ondersteunt de uitwisseling van gegevens tussen applicaties middels API (web) services of een andere gestandaardiseerde methodiek.

Eis 75. Indien er aansluiting op de SAP-oplossingen van Utrecht benodigd is voldoet de ICT Prestatie aan de gestandaardiseerde koppelingen beschreven in de aansluitgids SAP, tenzij expliciet anders wordt gevraagd in dit PvE (bijvoorbeeld tenzij SIVI gevraagd wordt). Dit houdt in dat koppelingen voldoen aan (in volgorde van wenselijkheid):

- Gegevensuitwisseling op basis van RESTfull API's;
- Gegevensuitwisseling op basis van SOAP webservices.

Eis 76. Gegevens die via het internet worden uitgewisseld dienen op een bij de data passende manier te worden beveiligd. Privacygevoelige gegevens moeten versleuteld worden.

Eis 77. Bij berichtuitwisseling met externe voorzieningen wordt authenticatie d.m.v. 2-zijdig TLS1.2 of hoger toegepast.

1.12.2 Informatiebeheer aansluitvoorwaarden

Eis 78. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de dossiers conform de wettelijke bewaartermijn, zoals bijvoorbeeld vastgelegd in de Selectielijst Gemeenten en Intergemeentelijke organen of in de Wpg, worden bewaard.

Eis 79. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de dossiers na verstrijken van de wettelijke bewaartermijn worden vernietigd conform Archiefwet (vernietigen zonder dat reconstructie mogelijk is).

Eis 80. In het geval van beëindiging van het contract zorgt de opdrachtnemer ervoor dat de dossiers, indien nodig met toestemming, worden overgedragen aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer of daar waar nodig aan de gemeente Utrecht.

1.12.3 Functioneelbeheer aansluitvoorwaarden

- Eis 81. De applicatie van de leverancier is geschikt om met de HR-applicatie (SAP Successfactors) van de Gemeente Utrecht te koppelen, voor wat betreft de uitwisseling van HR-data, op basis van de SIVI-standaarden en levert resources om de koppeling op basis van de SIVI-standaard te realiseren en daarna het functioneel beheer daarvan te verzorgen.
- Eis 82. De applicatie van de leverancier is geschikt om ARBO-gerelateerde documenten uit te wisselen met de verzuim-applicatie (SAP Successfactors) van de Gemeente Utrecht. De leverancier levert resources om deze koppeling te realiseren en het functioneel beheer daarvan te verzorgen.
- Eis 83. Leverancier heeft de beschikking over een supportorganisatie die kan ondersteunen in geval van:
- Incidentenbeheer in relatie tot de koppelingen van en naar de HR- en verzuimapplicatie van de Gemeente Utrecht
 - Wijzigingenbeheer in relatie tot de koppelingen van en naar de HR- en verzuimapplicatie van de Gemeente Utrecht
 - Releasebeheer in relatie tot de koppelingen van en naar de HR- en verzuimapplicatie van de Gemeente Utrecht
 - Beschikbaarheid van de applicatie

1.12.4 Gegevensbescherming aansluitvoorwaarden

- Eis 84. De gemeente Utrecht en de opdrachtnemer worden beiden aangemerkt als verwerkersverantwoordelijken voor de verwerking van persoonsgegevens. Beide partijen dienen zich te conformeren aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voor verwerkersverantwoordelijken.
- Eis 85. De opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst een geldig certificaat conform de ISO 27001 informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van Informatiebeveiliging. De opdrachtnemer dient de status van de informatiebeveiliging jaarlijks weer te geven, inclusief een Verklaring van Toepasselijkheid (VVT) in het kader van de ISO-certificering. Daarnaast dient de rapportage inzicht te geven in de genomen maatregelen en de voortgang van de certificering.
- Eis 86. De opdrachtnemer dient jaarlijks penetratietests uit te voeren op alle systemen waarop gevoelige data wordt opgeslagen, om de veiligheid van deze systemen te waarborgen.
- Eis 87. De database(s) moeten te allen tijde versleuteld zijn, zowel tijdens rust (inactieve toestand) als tijdens transport (bij overdracht van data). Versleuteling moet voldoen aan de geldende normen voor gegevens met een hoge vertrouwelijkheid, geldende normen en best practices.
- Eis 88. Alle relevante systeemactiviteiten, inclusief toegang tot en wijzigingen van gevoelige data, dienen te worden gelogd. Logs moeten veilig opgeslagen worden en regelmatig gemonitord om verdachte activiteiten te detecteren en te rapporteren.

- Eis 89. Toegang tot gevoelige data moet strikt gecontroleerd worden. Technische medewerkers dienen alleen toegang te hebben tot data wanneer dit strikt noodzakelijk is voor hun werkzaamheden, en toegang dient geautoriseerd en geregistreerd te worden.
- Eis 90. Er dient altijd gebruik te worden gemaakt van Multi-Factor Authenticatie (MFA) voor alle gebruikers, inclusief beheeraccounts en in testomgevingen. MFA moet voldoen aan de laatste veiligheidsnormen en best practices om ongeautoriseerde toegang te voorkomen.
- Eis 91. Het is wenselijk dat de opdrachtnemer ervoor zorgt dat communicatie uitsluitend plaatsvindt binnen de beveiligde systemen om versnippering van informatie te voorkomen.

1.12.5 SaaS aansluitvoorwaarden

- Eis 92. Het gebruik van remote display en/of digitale workspace software om een externe applicatie te benaderen is niet toegestaan.
- Eis 93. De SaaS-applicatie maakt geen gebruik van plug-in componenten.
- Eis 94. Voor het functioneren van de SaaS-applicatie op het client device en/of in de webbrowser zijn geen verdere instellingen en/of installaties op het client device en/of in de browser benodigd.
- Eis 95. De SaaS-applicatie ondersteunt, zonder beperking van functionaliteit, de recente versies van alle gangbare browsers zowel op desktop, tablet als telefoon.
- Eis 96. Koppelingen van de SaaS-applicatie met applicaties buiten de infrastructuur van de gemeente Utrecht (zoals andere SaaS-applicaties of landelijke voorzieningen) verlopen direct van de SaaS-applicatie met de voorziening of SaaS-applicatie.
- Eis 97. Als de SaaS-applicatie koppelingen heeft met landelijke voorzieningen (bijv. een basisregistratie) en/of SaaS-applicaties die door de gemeente Utrecht gebruikt worden, dan identificeren de SaaS-applicaties zich namens de gemeente Utrecht.
- Eis 98. Koppelingen van SaaS-applicaties naar applicaties die gehost worden in het datacenter van de gemeente Utrecht verlopen altijd via DMZ van de gemeente Utrecht.