

## Bijlage A Programma van eisen

### Behorende bij de aanbesteding Managed Service Provider (MSP) Diamant-groep (kenmerk K010928)

Dit programma van eisen beschrijft een efficiënte en rechtmatige aanpak voor het volledige proces van externe inhuur, gericht op functies in de semi-publieke sector zoals ICT, management, Finance en HR.

De navolgende eisen zijn van toepassing:

No	Eis
<b>A</b>	<b>Algemeen en juridisch</b>
1	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de werkzaamheden uit te voeren conform de aanbestedingsstukken en de door de opdrachtnemer ingediende aanbieding.
2	Opdrachtnemer handelt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst conform (landelijke, provinciale of gemeentelijke) wetgeving, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de overheid of daartoe wettelijk aangewezen orgaan zijn vastgesteld. Opdrachtnemer conformeert zich o.a. aan de normen zoals opgesteld door de Stichting Normering Arbeid en alle relevante wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend Wet Deregulering beoordeling Arbeidsrelaties (DBA), de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB), Wet Normering Topinkomens (WNT), Wet ketenaansprakelijkheid (Wka) en de Inlenersaansprakelijkheid.
3	Opdrachtnemer volgt de voor opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor opdrachtgever in het kader van deze opdracht.
4	Opdrachtnemer spant zich maximaal in ten aanzien van het realiseren van transparantie, (openbare opdrachten, tarieven criteria), compliance en kostenbeheersing.
5	Opdrachtnemer doet, in geval er sprake is van een toeleverancier, enkel zaken met een SNA-keurmerk gecertificeerd bedrijf dat is opgenomen/heeft zich geregistreerd in het WAADI-register.
6	Opdrachtnemer doet, in geval er sprake is van een toeleverancier van uitzendkrachten, enkel zaken met onderaannemers die lid zijn van de brancheorganisatie ABU (Algemene Bond Uitzendorganisaties) en/of lid van de NBBU (Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen). Indien de opdrachtnemer zelf een uitzendkracht aandraagt dient opdrachtnemer ook lid zijn van de brancheorganisatie ABU (Algemene Bond Uitzendorganisaties) en/of lid van de NBBU (Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen).
7	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de privacywetgeving, waaronder (niet uitputtend) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG), stelt.
8	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er bij de uitvoering van de dienstverlening geen sprake mag zijn van belangenverstrengeling en/of andere feiten die het nuttig effect van deze raamovereenkomst in de weg staan, daadwerkelijk of potentieel.
<b>B</b>	<b>Dienstverlening</b>
1	Opdrachtnemer implementeert en levert een "MSP oplossing" (zoals beschreven in de aanbestedingsstukken). Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om, namens de opdrachtgever, op een professionele wijze alle door opdrachtgever bij opdrachtnemer ingediende aanvragen voor kandidaten af te handelen, inclusief de administratieve afhandeling hiervan in het systeem van opdrachtnemer conform het gestelde in de aanbestedingsstukken. De MSP werkt in het verlengde van de afdeling HR van opdrachtgever en volgt daarin de werkwijze van opdrachtgever.
2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Inrichting van een centraal Vendor Management Systeem (VMS -> zie eisen onder kopje J). Dossieropbouw en archivering vinden plaats conform AVG en wet- en regelgeving.

3	<p>Van de opdrachtnemer wordt verwacht een volledig inhuurproces voor opdrachtgever uit te voeren. Daarbij worden tenminste de volgende deelprocessen onderkend die tevens in de hierop volgende eisen nader worden uitgewerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliteren van een soepele onboarding van kandidaten (zoals ten minste informatie verstrekken, kennismaken);</li> <li>• Faciliteren bij werving en (voor)selectie van kandidaten (onder andere het adviseren en invullen van een functieprofiel en het zoeken in de markt van geschikte kandidaten inclusief -waar nodig- het voeren van gesprekken met potentiële kandidaten (intake));</li> <li>• Contracteren van zzp-ers en toeleveranciers van geschikte kandidaten;</li> <li>• Afhandeling van het administratieve proces, urenverantwoording, facturatie en betaling (eveneens zzp-ers en bureaus);</li> <li>• Evaluatie van de opdracht;</li> <li>• Managementrapportages d.m.v. een onlineapplicatie (VMS of andere tool).</li> </ul>
4	Opdrachtnemer signaleert en attendeert inhurende managers, budgethouders, afdeling Control, kandidaten en derden op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het aanleveren van documenten en gegevens door derden, enzovoort. Dit is een integraal onderdeel van de dienstverlening.
5	Opdrachtgever heeft het recht om een aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeloosstelling jegens opdrachtnemer te worden. Opdrachtgever zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.
6	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever over de actuele status van openstaande aanvragen. Opdrachtnemer kan op werkdagen/openingstijden terstond de status van een aanvraag tonen en rapporteren (VMS).
7	Opdrachtnemer controleert actief en vooraf de beschikbaarheid van kandidaten alvorens zij worden voorgesteld. Beschikbaarheid betreft startdatum zoals vermeld in de aanvraag en aantal dagen/uren per week op de -eventueel- gespecificeerde dagen van de week.
8	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen gespecialiseerde leveranciers te contracteren voor specifieke kennisgebieden en/of projecten. Opdrachtnemer heeft in geen geval recht op vergoeding van enigerlei kosten.
9	Opdrachtnemer ontsluit in opvolging van een aanvraag van opdrachtgever de gehele markt van potentieel aan te bieden kandidaten. Opdrachtnemer zal kandidaten binnen het eigen personeelsbestand niet bevoordelen in het proces van selecteren en aanbieden aan opdrachtgever. Kortom, opdrachtnemer biedt de best geschikte kandidaat aan opdrachtgever aan.
10	In incidenteel geval of bij niet tijdig kunnen leveren van een kandidaat door opdrachtnemer, kan opdrachtgever zelf een kandidaat of toeleverancier aanreiken.
11	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een deugdelijke klachtenprocedure om opdrachtgever te verzekeren van een goede afhandeling van een klacht van opdrachtgever. Na definitieve gunning van de opdracht levert opdrachtnemer op eerste verzoek van opdrachtgever een kopie van de klachtenprocedure.
12	Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning 5% van de omzet van de dienstverlening (het opslagtarief exclusief BTW) aan te wenden voor SROI-activiteiten. Zie toelichting Beschrijvend document paragraaf 4.6 en Bijlage I – Service Level Agreement. De opdrachtnemer is verplicht uitvoering te geven aan deze bepaling.
<b>C</b>	<b>Implementatie</b>
1	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt opdrachtnemer na het sluiten van de raamovereenkomst, een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager is voldoende competent (kennis, vaardigheden en bevoegdheden zijn aanwezig) en heeft aantoonbare ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.

2	<p>Na definitieve gunning van de opdracht treden opdrachtnemer en opdrachtgever direct in overleg om gezamenlijk afspraken te maken voor de implementatie.</p> <p>Opdrachtnemer dient binnen 2 weken na de definitieve gunning van de dienstverlening een implementatieplan op te stellen en deze ter beoordeling aan opdrachtgever voor te leggen.</p> <p>Opdrachtgever dient akkoord te gaan met dit implementatieplan vóór de start van de werkzaamheden voor de implementatie. Na vaststelling van dit Plan van aanpak, start de implementatie direct.</p> <p>In het plan is een planning opgenomen waarbij de implementatie binnen 4 weken is afgerond.</p>
3	<p>Opdrachtnemer levert een format aan waarbij de inhuuraanvragen door opdrachtgever aangeleverd kunnen worden bij de HR adviseur. Dit format dient aan te sluiten bij de invulvelden van het VMS.</p>
4	<p>Tijdens implementatie stelt opdrachtnemer een trainings- en testomgeving beschikbaar van het VMS waar opdrachtgever gebruik van kan maken. Tijdens implementatie biedt opdrachtnemer gebruikerstrainingen aan van het VMS aan medewerkers van opdrachtgever. Deze trainingen zijn inbegrepen in de dienstverlening.</p>
<b>D</b>	<b>Aanvragen / Tot stand komen Nadere Overeenkomsten (NOK)</b>
1	<p>Een Nadere opdracht/Overeenkomst komt op de volgende manier tot stand:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. In de nadere offerteaanvraag specificeert opdrachtgever de behoefte.</li> <li>2. De nadere offerteaanvraag wordt naar de opdrachtnemer via het VMS toegestuurd.</li> <li>3. Na aanvraag via het VMS initieert opdrachtnemer persoonlijk contact (live, telefonisch of via videobellen) met opdrachtgever voor een toetsingsgesprek.</li> <li>4. De offerteaanvraag wordt binnen 2 werkdagen waar nodig aangepast en definitief gemaakt door opdrachtnemer.</li> <li>5. Binnen een termijn van 5 werkdagen na definitieve offerteaanvraag reageert de Opdrachtnemer met een nadere offerte met de in de uitvraag gevraagde aantal geschikte kandidaten naar de contactpersoon van de opdrachtgever.</li> <li>6. De nadere offerte van de opdrachtnemer bestaat uit een voorstel met het curriculum vitae van de door opdrachtnemer voorgestelde kandidaten, uurtarief en andere gevraagde informatie.</li> <li>7. Opdrachtgever bepaalt (al dan niet op basis van gesprekken) of en zo ja welke van de voorgestelde kandidaten kan starten. Opdrachtgever bepaalt dit op basis van gevraagde kennis, ervaring en gewenste vaardigheden/competenties.</li> <li>8. De afspraken worden vastgelegd in een Nadere Overeenkomst.</li> </ol>
2	<p>De specifieke inhuurbehoefte wordt door opdrachtgever omschreven in een nadere offerteaanvraag (inhuuraanvraag). Hierin wordt in ieder geval opgenomen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. de inhoud van de nadere opdracht;</li> <li>2. duur (en optioneel verlengingsopties) van de nadere opdracht;</li> <li>3. het functieprofiel (incl. salarisschaal of (bandbreedte van het) uurtarief);</li> <li>4. aantal gewenste geselecteerde kandidaten;</li> <li>5. evt. specifieke (minimale) eisen en wensen omtrent kennis, ervaring en gewenste vaardigheden/competenties;</li> <li>6. contactpersoon bij de opdrachtgever voor de nadere opdracht;</li> <li>7. geplande datum voor het gesprek (optioneel);</li> <li>8. geplande startdatum.</li> </ol> <p>De nadere offerteaanvraag wordt via het VMS doorgestuurd naar de vaste contactpersoon van de opdrachtnemer.</p>
3	<p>Na aanvraag via het VMS van opdrachtnemer initieert opdrachtnemer persoonlijk contact (live, telefonisch of via videobellen) met opdrachtgever voor een toetsingsgesprek. In het toetsingsgesprek wordt (niet limitatief) het volgende besproken en verwerkt in de vacaturetekst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante en objectieve criteria en competenties voor de opdracht zodat niet relevante voorkeuren worden uitgesloten;</li> <li>• Accurate en actuele omschrijving van de nadere opdracht, gebaseerd op competenties;</li> <li>• Informatie over de arbeidsmarkt plus gangbare uurtarieven van specifieke functie</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt gebruik gemaakt van inclusief en toegankelijk taalgebruik (waar mogelijk op B1 niveau) waarbij diversiteit omarmd wordt en communicatie vrij is van vooroordelen en stereotypen.</li> </ul>
4	Opdrachtnemer mag per uitvraag maximaal 1 kandidaat uit eigen bestand aanleveren en dient overige kandidaten via toeleveranciers aan te leveren.
5	Opdrachtnemer biedt kandidaten alleen aan via het VMS van opdrachtnemer.
6	Opdrachtnemer garandeert dat inhuuraanvragen doelmatig en transparant worden gesourced. Opdrachtnemer dient te allen tijde en op eerste verzoek de gemaakte sourcingkeuzes inzichtelijk te maken en motiveren.
7	Opdrachtnemer ontvangt, in geval de nadere opdracht niet gegund wordt, mondeling een gemotiveerde terugkoppeling op het gunningsbesluit. Slechts op verzoek van de opdrachtnemer zal een schriftelijke terugkoppeling worden gegeven.
8	Opdrachtgever mag de opdracht annuleren en doorzetten naar andere marktpartijen als opdrachtnemer niet binnen 5 werkdagen na definitieve offerteaanvraag een geschikte kandidaat heeft kunnen voorstellen of als de opdrachtnemer al eerder heeft aangegeven niet te kunnen leveren. Indien opdrachtgever zelf een geschikte kandidaat in de markt heeft gevonden, wordt deze kandidaat overgedragen aan de opdrachtnemer die zorgdraagt voor de verdere begeleiding / dienstverlening.
9	Indien naar oordeel van de opdrachtgever de aangeboden kandida(a)t(en) niet aan de gestelde (functie- of specifieke) eisen voldoet (voldoen), heeft de opdrachtgever het recht de opdracht te annuleren of door te zetten naar andere marktpartijen buiten deze raamovereenkomst. De opdrachtgever geeft in dat geval een gemotiveerde terugkoppeling aan de contactpersoon van de opdrachtnemer. Indien opdrachtgever zelf een geschikte kandidaat in de markt heeft gevonden, wordt deze kandidaat overgedragen aan de opdrachtnemer die zorgdraagt voor de verdere begeleiding / dienstverlening.
10	Kandidaten mogen door opdrachtgever kosteloos worden overgenomen, nadat de kandidaat via de opdrachtnemer minimaal 1.040 werkuren (ongeacht het aantal gewerkte uren per week) heeft gewerkt voor opdrachtgever. Let op: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. In geval opdrachtgever een kandidaat eerder wenst over te nemen, wordt er een overnamevergoeding betaald van 25 % van het uurtarief over de resterende overeengekomen uren.</li> <li>2. Deze eis geldt niet voor eventuele inhuuraanvragen waarbij opdrachtgever heeft gekozen voor de aangedragen voorkeurskandidaat. Een aangestelde voorkeurskandidaat mag door opdrachtgever op ieder gewenst moment kosteloos worden overgenomen van Opdrachtnemer.</li> </ol>
11	De nadere overeenkomsten kunnen door opdrachtgever tussentijds worden beëindigd met in acht name van een opzegtermijn van een (1) maand voor kandidaten in loondienst van een detachingsbureau en zzp-ers en voor uitzendkrachten volgens vigerende wet- en regelgeving. Een en ander zonder enige vorm van (schade)vergoeding.
12	Opdrachtgever kan een inhuurovereenkomst zonder opzegtermijn opzeggen wanneer kandidaat twee weken of langer niet in staat is om de gevraagde werkzaamheden uit te voeren wegens ziekte of anderszins. Opdrachtnemer doet in dat geval zijn uiterste best om de kandidaat te vervangen door een kandidaat die beschikt over de vereiste opleiding, kennis en ervaring.
13	In geval van een dringende reden mag opdrachtgever een inhuurovereenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen. Een dringende reden is een ernstige fout die elke verdere professionele samenwerking tussen opdrachtgever en de kandidaat onmiddellijk en definitief onmogelijk maakt. Dit geldt bijvoorbeeld in geval van diefstal, verduistering, mishandeling of een grove belediging, schending van bedrijfsgeheimen, werkweigering zonder goede reden e.d.
14	Indien de inzet van een kandidaat langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode, zal opdrachtgever dit uiterlijk één maand voor het einde van de nadere overeenkomst bij opdrachtnemer aangeven of zoveel eerder als dit mogelijk is. Opdrachtnemer zal zijn uiterste best doen om te bewerkstelligen dat de kandidaat de werkzaamheden kan vervolgen.

15	<p>Opdrachtnemer garandeert dat er nooit en te nimmer sprake is/kan zijn van een loondienstverband tussen opdrachtgever en de kandidaat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo dient opdrachtnemer verplicht aan te geven in welke fase van het fasensysteem uitzendkrachten zich bevinden. Opdrachtnemer dient proactief zorg te dragen voor een tijdelijke signalering van een wijziging in de fase waarin uitzendkrachten zich bevinden (uiterlijk drie maanden voordat de wijziging zich voordoet). Opdrachtgever wenst alleen gebruik te maken van kandidaten op basis van een uitzendovereenkomst aldus gelijk aan fase A of fase B (ABU CAO) of fase 1 en 2 (NBBU CAO) zijn ingedeeld. ((of eventuele opvolger hiervan).</li> <li>• Zo dient opdrachtnemer zorg te dragen dat wordt voldaan aan de wet DBA (of eventuele opvolger hiervan).</li> </ul>
<b>E</b>	<b>Kandidaten</b>
1	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de (geplaatste) kandidaat over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikt. Zonder een afgegeven VOG mag een kandidaat niet starten en treedt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever en worden in samenspraak maatregelen genomen. Hierop kan slechts bij hoge uitzondering én uitsluitend na toestemming van opdrachtgever een uitzondering op worden gemaakt.
2	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij blijft voldoen aan de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV). Opdrachtnemer is in elk geval verplicht ervoor te zorgen dat de kandidaat in het bezit is van een geldig paspoort/ID kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, alvorens de kandidaat zijn/haar werkzaamheden start Het identificatiebewijs in combinatie met verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning wordt vooraf aan opdrachtgever getoond door opdrachtnemer. Voor kandidaten van buiten de EER (Europees Economische Ruimte) dient te allen tijde een tewerkstellingsvergunning aanwezig te zijn.
3	Opdrachtnemer en de door opdrachtnemer in te zetten kandidaat conformeert zich aan de eventuele van toepassing zijnde huisregels, gedragsnormen en interne procedures van de opdrachtgever.
4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat kandidaten zich op de eerste (1 <sup>ste</sup> ) ziektedag tijdig ziekmelden bij opdrachtgever. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en arbodienstverlening ten behoeve van kandidaten.
5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afdracht van StIPP-pensioen (of gelijkwaardig) voor uitzendkrachten en kandidaten in loondienst van een detachingsbureau. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de opdrachtnemer te verzoeken pensioenaafdracht te doen bij het ABP (Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds) of een gelijkwaardig alternatief.
<b>F</b>	<b>Exit</b>
1	Op verzoek van opdrachtgever draagt opdrachtnemer bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst de dienstverlening op geleidelijke, volledig en correcte wijze over aan opdrachtgever of aan een door opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de "Exit-periode". Het behoud van continuïteit van de dienstverlening staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder andere verstaan het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van opdrachtgever die is verkregen in het kader van de dienstverlening.
2	Gedurende de "Exit-periode", ook nadat de Raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van partijen uit hoofde van deze overeenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de dienstverlening.
3	Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de geoffreerde prijsstelling en wordt niet separaat vergoed door opdrachtgever tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met contactpersoon van opdrachtgever.
4	Gegevens en documenten moeten voor opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de contractperiode én 7 jaar daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt opdrachtnemer ervoor dat alle relevante documenten en gegevens in het kader van deze Raamovereenkomst worden overgedragen aan opdrachtgever of aan een derde partij aangewezen door opdrachtgever.

5	<p>Na overdracht van data en documenten aan opdrachtgever, verwijdert opdrachtnemer alle data en documenten tenzij dit om aantoonbare wettelijke/fiscale redenen niet mag. Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of de data en documenten volledig zijn verwijderd in de systemen van opdrachtnemer. Een dergelijke controle wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde welke wordt aangewezen door opdrachtgever in afstemming met opdrachtnemer.</p> <p>Een auditor is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met beveiligingsstandaarden die overeenstemmen met het type (persoons)gegevens en deze Raamovereenkomst. Een controle heeft weinig invloed op het bedrijf en/of de processen van opdrachtnemer. Een controle wordt uitgevoerd in maximaal twee dagen. De kosten van de auditor komen voor rekening van opdrachtgever.</p>
6	Opdrachtnemer neemt zijn verantwoordelijkheid bij de overdracht van kennis en data bij beëindiging van de Raamovereenkomst.
7	Opdrachtnemer levert een eindverslag aan over de invulling van de SROI-verplichting gedurende de looptijd van het contract. Zie ook eis B12.
<b>G</b>	<b>Financiële eisen en Facturatie</b>
1	<p>Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Raamovereenkomst (waaronder programma van eisen) zijn verdisconteerd in de Prijs. Dit houdt in dat alle inspanningen die opdrachtnemer moet verrichten om de genoemde doelstellingen van opdrachtgever te bereiken (zie Raamovereenkomst en Programma van eisen), gedekt worden door de afgegeven prijsstelling. De kosten voor de transitie/implementatie, het VMS en/of trainingen zijn inbegrepen in de Prijs en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.</p> <p>Opdrachtgever hanteert een (1) opslagtarief ongeacht de inzet van werkzaamheden (zie Formulier 4 - Tarievenblad).</p>
2	Kosten die niet verdisconteerd zijn in de Prijs, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de bepalingen in de Raamovereenkomst inclusief Programma van Eisen, zijn voor rekening van opdrachtnemer.
3	De kosten voor een VOG worden betaald door opdrachtgever.
4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van de financiële afhandeling ten aanzien van toeleveranciers en zzp-ers.
5	Wanneer opdrachtgever in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is voor de premies sociale verzekering en loonheffing die opdrachtnemer in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst verschuldigd is, heeft opdrachtgever het recht die bedragen op de betalingen aan opdrachtnemer in te houden en rechtstreeks te betalen aan de bevoegde instanties dan wel te storten op de, op verzoek van opdrachtgever, te openen G-rekening.
6	Eisen ten aanzien van de facturatie zijn opgenomen in het Beschrijvend document paragraaf 3.2.3. en in de inkoopvoorwaarden Artikel 18.
7	Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de opdrachtgever of niet-betaling door de opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
8	<p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in gevallen van gerede twijfel over (de hoogte van) door opdrachtnemer gehanteerde uurtarieven in een inhuuraanvraag te controleren op marktconformiteit. In geval uurtarieven meer dan tien (10) procent afwijken gaan opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over dit prijsverschil. Opdrachtgever behoudt zich in dat geval het recht voor de betreffende inhuuraanvraag te beleggen bij een derde.</p> <p>Onder marktconform wordt verstaan: aanbiedingen die aansluiten bij gangbare prijzen en condities in de relevante markt, en die door de aanbestedende dienst worden getoetst op basis van (onder meer) prijsvergelijking, referentieprijzen en/of benchmarkgegevens.</p>
<b>H</b>	<b>Contractmanagement, Communicatie en Managementrapportage</b>
1	Voor de communicatiestructuur wordt na gunning de communicatie- en escalatiematrix met de vaste contactpersonen ingevuld op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

2	De contactpersonen van opdrachtnemer beschikken over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de dienstverlening in het kader van deze opdracht op de meest optimale manier te realiseren. Bij afwezigheid van deze vaste contactpersonen draagt opdrachtnemer zorg voor adequate vervanging. Opdrachtgever heeft het recht om een vervangend verantwoordelijk contactpersoon te verzoeken indien de samenwerking, naar het oordeel van opdrachtgever, niet goed verloopt.
3	De contactpersonen op tactisch en strategisch niveau zullen zich maximaal inspannen om de cultuur, processen en procedures van Opdrachtgever te leren kennen. Zij bouwen een relatie op met de inhurende manager van opdrachtgever en zijn volwaardig sparringpartners, adviseurs en experts op het gebied van de inhuurmarkt en op het gebied van rechtmatigheid hieromtrent.
4	Conform de communicatiematrix zullen opdrachtnemer en opdrachtgever op reguliere basis de dienstverlening gedurende de contractperiode evalueren.
5	Opdrachtnemer levert maandelijks kosteloos bij opdrachtgever digitale managementinformatie aan, zowel een totaaloverzicht als per afdeling en organisatieonderdeel. Hierin dient minimaal te worden aangegeven: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afdeling en organisatieonderdeel;</li> <li>- Intern opdrachtgever vanuit opdrachtgever;</li> <li>- Begin- en einddatum (-data) van de kandidaat, waarbij verlengingen goed zichtbaar zijn;</li> <li>- Het aantal verlengingen van een Inhuuropdracht;</li> <li>- Omschrijving van de Inhuuropdracht en de reden van inhuur;</li> <li>- Het Uurtarief exclusief opslag;</li> <li>- De contracturen vs. de gedeclareerde uren per week per kandidaat;</li> <li>- Type Kandidaat (Uitzendkracht / Gedetacheerden / zzp-er);</li> <li>- Functie kandidaat;</li> <li>- Maximale opdrachtwaarde en gefactureerde uren;</li> <li>- Hoeveel procent van de ingehuurde kandidaten de opdracht volledig heeft afgerond;</li> <li>-Tevens wordt een rapportage geleverd met daarin relevante informatie over het cumulatieve beeld over het contractjaar én de gehele periode van dienstverlening (in geld en in ingezette uren).</li> <li>- Aantal klachten, afdoeningstermijn, wijze van afdoening.</li> </ul>
6	Opdrachtnemer draagt eveneens per kwartaal kosteloos zorg voor informatie met betrekking tot de matching: <ul style="list-style-type: none"> <li>- aantal ontvangen aanvragen;</li> <li>- aantal aangeboden CV's;</li> <li>- termijn waarbinnen CV's zijn aangeboden;</li> <li>- geslaagde matches, zijnde een succesvolle invulling van een aanvraag;</li> <li>- niet geslaagde matches, zijnde een niet (succesvol) ingevulde aanvraag;</li> <li>- niet geslaagde zoekopdrachten, zijnde niet kunnen aandragen van potentiële kandidaten;</li> <li>- ingetrokken zoekopdrachten;</li> <li>- Evaluatie of beoordeling van de prestaties;</li> <li>- Hoeveelheid plaatsingen uit eigen portefeuille;</li> <li>- Een toelichting op niet geslaagde matches en niet geslaagde zoekopdrachten.</li> </ul>
7	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever onmiddellijk bij een vermoedelijk(e) of daadwerkelijk(e): <ol style="list-style-type: none"> <li>1. schending van de geheimhoudingsplicht;</li> <li>2. verlies, diefstal of misbruik van vertrouwelijke en/of persoonsgegevens;</li> <li>3. dan wel of schending van de beveiligingsmaatregelen of indien opdrachtnemer de verwachting heeft dat één van deze zaken gaat optreden.</li> </ol>
I	<b>Kwaliteit en Prestatie (KPI's)</b>
1	De uitwerking van de KPI's inclusief de norm, metingsmethodiek, monitoring en sanctie staan beschreven in Bijlage I – Concept Service Level Agreement. Het gaat om de volgende KPI's: <p>KPI 1: Tijdigheid van levering (80% binnen 5 werkdagen).</p> <p>KPI 2: Kwaliteit van kandidaten (90% positieve evaluaties).</p> <p>KPI 3: Klanttevredenheid (minimaal 7,5).</p>

J	Functionele en Technische eisen VMS
1	Opdrachtnemer draagt de volledige verantwoordelijkheid voor de door de opdrachtnemer gehanteerde (eigen) systemen. Opdrachtnemer staat ervoor in dat haar systemen passend en geschikt zijn voor de door opdrachtgever gevraagde dienstverlening. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor eventuele schade en of kosten als gevolg het feit dat haar systemen niet naar behoren werken.
2	Opdrachtnemer zorgt voor een correct en bij de situatie van opdrachtgever passende performance en deugdelijke beveiliging van gegevens, van en in de door de opdrachtnemer gehanteerde (eigen) systemen.
3	Indien er in de toekomst een koppeling tussen een HR en ERP-systeem van opdrachtgever en een systeem van opdrachtnemer gerealiseerd wordt, geeft opdrachtnemer indien opdrachtgever dat wenst zijn volledige medewerking aan het testen van deze koppeling met betrekking tot de functionele en technische werking. Hiervoor kunnen verschillende typen van testen uitgevoerd worden zoals een ketentest, een technische integratietest, een gebruikersacceptatietest, een beveiligingstest of elke andere test die opdrachtgever noodzakelijk acht. Opdrachtnemer zal een koppeling pas in gebruik nemen als de door opdrachtgever noodzakelijk geachte testen, uitsluitend naar het oordeel van opdrachtgever, met goed gevolg doorlopen zijn.
4	Opdrachtnemer is verplicht om de data/gegevens op het grondgebied en in de jurisdictie van de Europese Economische Ruimte (alle opslag van data daarmee worden ook Back-ups verstaan) te bewaren, tenzij anders wordt overeengekomen met contactpersonen van opdrachtgever.
5	Voor alle persoonsgegevens die conform de Raamovereenkomst betrekking hebben op de activiteiten en verantwoordelijkheden van opdrachtnemer, dient opdrachtnemer een procedure voorbereid en operationeel te hebben voor het rapporteren van datalekken en vermoede datalekken, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR/AVG). In geval van datalekken is opdrachtnemer verplicht dit direct te melden aan opdrachtgever en, indien de AVG dit voorschrijft, aan de desbetreffende autoriteiten in de desbetreffende landen. Dit is de Autoriteit Persoonsgegevens in Nederland.
6	De VMS en bijhorende informatie (waaronder ook handleidingen) moet Nederlandstalig zijn.
7	De minimale beschikbaarheid van het VMS systeem dient 99,5% per maand te zijn (exclusief onderhoud).
8	Onderhoudsvensters worden minimaal 10 werkdagen vooraf aangekondigd.
9	Ondersteuning dient geboden te worden voor minimaal 3 gelijktijdige gebruikers.
10	Het service window is uitgezonderd erkende Nederlandse feestdagen: Maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur en 18:00 uur voor de geautoriseerde gebruikers
11	Hoge incidenten worden binnen 1 uur opgepakt en binnen 4 uur opgelost of van workaround voorzien. Medium incidenten worden binnen 4 uur opgepakt en binnen 2 werkdagen opgelost. Lage incidenten worden tijdens de kwartaaloverleggen besproken.
12	Escalatieprocedure: directe melding bij contactpersoon en beschikbaarheid 24/7 bij kritieke incidenten.
13	Alle wijzigingen die door opdrachtnemer binnen én buiten het service window worden doorgevoerd, worden minimaal 10 werkdagen van tevoren gemeld bij opdrachtgever.
14	Nieuwe functionaliteiten worden voorzien van documentatie en training indien nodig.
15	Data wordt versleuteld opgeslagen (at rest) en verzonden (in transit)
16	Data wordt in een open en machineleesbaar format aangeleverd (bijv. CSV/XML).
17	Toegangsbeheer vindt plaats via multi-factor authenticatie en rolgebaseerde autorisatie.
18	Opdrachtnemer faciliteert audits en ondersteunt DPIA's.
19	Opdrachtnemer ondersteunt bij datamigratie naar een nieuw systeem.
20	Data blijft te allen tijde eigendom van opdrachtgever.