

Programma van eisen behorend bij Aanbesteding tbv de inhuur van Tijdelijk personeel:

Inhuur professionals via een Managed Service Provider - TenderNed nr 549828

Algemeen	
1.	Inschrijver stemt in met de inhoud en voorwaarden zoals gesteld in de Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen waaronder (niet uitputtend) de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
2.	Uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbieding van Inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de voorwaarden van de Opdrachtgever.
3.	Inschrijver draagt met zijn gehanteerde aanpak bij aan het behalen van de doelstellingen zoals geformuleerd in de Aanbestedingsleidraad.
4.	Inschrijver verklaart zich akkoord dat een af te sluiten Raamovereenkomst eerst tot stand komt wanneer alle toestemmingen van de Opdrachtgever zijn verkregen.
5.	Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst en daarna hanteren de Opdrachtnemer en al haar medewerkers als voertaal het Nederlands in woord en geschrift. Alle correspondentie en documenten bij uitvoering van de Raamovereenkomst worden in het Nederlands opgesteld dan wel in het Nederlands vertaald (inclusief al dan niet in het Engels opgestelde Privacystatements, disclaimers, etc.).
6.	Indien één der offerende Inschrijvers reeds een overeenkomst op het gebied van deze dienstverlening heeft gesloten met Opdrachtgever, dan moet deze bestaande overeenkomst kunnen expireren op moment van ingang van de nieuw af te sluiten Raamovereenkomst.
7.	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Opdrachtgever. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd.
8.	De beschreven en gevraagde dienstverlening in de Aanbestedingsstukken (Aanbestedingsleidraad, Programma van Eisen en antwoorden in Nota(s) van Inlichtingen) dient geheel verwerkt te zijn in de aangeboden Bureauarges/Opslagen. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door Inschrijver in de aanbieding verwerkt.
9.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van noodzakelijke vergunningen en/ of certificeringen. Deze kosten dienen in de Prijzen/ Tarieven zijn berekend en kunnen niet achteraf in rekening worden gebracht.
10.	Indien wettelijke voorschriften bepalen, dat Personeel van Opdrachtnemer nieuwe opleidingen moet volgen en dient te beschikken over nieuwe/ extra diploma's, en voor Opdrachtnemer nieuwe wettelijke vergunningen en/of keurmerken zijn vereist, dan wel aanvullend, dan zal Opdrachtnemer terstond maatregelen nemen hieraan te voldoen zonder dat dit financiële consequenties heeft voor Opdrachtgever.
11.	Opdrachtnemer waarborgt een zorgvuldige omgang met alle voor hem ter beschikking gestelde informatie en de hiermee samenhangende bescherming van de privacy van medewerkers van Opdrachtgever conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
12.	Het verantwoordelijk management en het met de uitvoering van de Dienstverlening belaste Personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
13.	Inschrijver verklaart dat de Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlands of Europese

	mededingingsrecht. Opdrachtnemer verklaart dat hij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Opdrachtgever uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
14.	Opdrachtnemer garandeert een vertrouwelijke behandeling van alle door Opdrachtgever ter beschikking te stellen gegevens. Deze gegevens zullen alleen gebruikt worden ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht. De gegevens zullen niet in de publiciteit worden gebracht.
15.	Opdrachtgever heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaalde hoeveelheid Externe medewerkers of van welke andere dienst ook.
16.	Alle prijzen en bedragen welke worden weergegeven in de Inschrijving zijn exclusief BTW. De opbouw van de Tarieven, conform de methodiek van de TarievenTool Richtlijntarieven, staat vast voor de duur van de Raamovereenkomst. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan hetgeen is aangeboden bij de Inschrijving.
17.	Opdrachtnemer neemt in haar factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen vooralsnog geen gebruik maken.
18.	Opdrachtnemer voldoet en zal blijvend voldoen aan de, in de Aanbestedingsleidraad, beschreven Geschiktheidseis (C3) inzake het SNA Keurmerk dan wel de inspectie door een geaccrediteerde inspectie instelling.

Specifieke wet- en regelgeving

19.	Opdrachtnemer garandeert het tijdig en juist naleven van alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving, waaronder begrepen, doch niet beperkt tot, sociale zekerheidswetgeving, de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB), de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS), de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA) en diens opvolger, de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) en in wetgeving opgenomen normen zoals gelijkwaardige beloning en ketenaansprakelijkheid alsmede collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's).
20.	Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer vooraf en tijdig over de toepasselijke CAO/belonningsregeling en eventuele wijzigingen daarin te informeren. Opdrachtnemer garandeert dat de formele werkgever van de Externe medewerker – het minimumloon en/of de minimumvakantietoeslag (WML) in de zin van de artikelen 7 en 15 WML, dan wel het door Opdrachtgever gecommuniceerde en van toepassing zijnde loonhuis en daarbij geldende vergoedingen of (indien gunstiger) het overeengekomen loon en de overeengekomen vergoedingen aan Externe medewerker uitbetaalt.
21.	Conform Geschiktheidseis C4 blijft Inschrijver/ Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ten behoeve van de Waadi juist geregistreerd in het handelsregister met daarbij één van de verplichte SBI-codes. Indien de bedrijfsactiviteiten van Inschrijver/ Opdrachtnemer niet voldoen aan artikel 7a Waadi of niet of onjuist zijn geregistreerd, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd dan wel heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder verdere schadevergoeding aan de Opdrachtnemer. Daarnaast zal Opdrachtnemer Opdrachtgever de schade (waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) vergoeden die Opdrachtgever lijdt als gevolg van de tekortkoming van Opdrachtnemer.
22.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever dienen ervoor te zorgen dat zij blijven voldoen aan de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV). Opdrachtnemer is in elk geval verplicht ervoor te zorgen dat Externe medewerkers in het bezit zijn van een geldig paspoort/ID kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, alvorens Externe medewerkers de Werkzaamheden starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen en tewerkstellingsvergunning dienen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt door Opdrachtnemer. Voor Externe medewerkers van buiten de EER (Europees Economische Ruimte) dient te allen tijde een tewerkstellingsvergunning aanwezig te zijn.

23.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat hij voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Personen dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Externe medewerker tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft. Indien noodzakelijk dienen de identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt.
24.	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade (waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) die Opdrachtgever lijdt doordat Opdrachtnemer haar verplichtingen uit hoofde van hetgeen is bepaald in de eisen omtrent Specifieke wet- & regelgeving, niet tijdig dan wel niet volledig nakomt.
25.	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van Derden, Toeleveranciers en Externe medewerkers op vergoeding van schade (waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) als gevolg van het niet, niet tijdig dan wel niet volledig nakomen van zijn verplichtingen uit hoofde van hetgeen is beschreven bij de eisen omtrent Specifiek wet- & regelgeving. Voor zover Opdrachtgever gehouden is tot het voldoen van enige verplichting van Opdrachtnemer en/of door haar gecontracteerde Derden, Toeleveranciers en/of Externe medewerkers, vergoedt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op eerste verzoek daartoe de daarmee gemoeide bedrag(en) te vermeerderen met de wettelijke rente, te rekenen vanaf het moment dat Opdrachtgever die bedragen heeft betaald aan de desbetreffende instantie.

Uren verwerking – bestelsysteem - facturatie	
26.	Opdrachtgever zal de opdrachten bij voorkeur, doch niet uitsluitend, via de door Opdrachtgever gebruikte methode kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. Het aanvraagproces is uitgewerkt in bijlage O.
27.	Opdrachtnemer maakt voor het aanbieden van Kandidaten gebruik van het door de Opdrachtgever gehanteerde proces en systeem (thans Ubeeo gekoppeld aan AFAS) c.q. voorgestelde werkwijze. Op het moment dat Opdrachtgever besluit een ander proces rondom het aanbieden van Kandidaten te willen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname.
28.	Opdrachtnemer biedt een digitaal urenregistratiesysteem aan waarin Opdrachtgever het registreren en goedkeuren van gewerkte uren van Externe medewerkers kan uitvoeren.
29.	Urenverantwoording door Externe medewerkers vindt digitaal plaats in het systeem van Opdrachtnemer.
30.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Externe medewerkers op de hoogte zijn van de verantwoordelijkheid dat de uren op tijd zijn geschreven, bevestigd en gefiatteerd. Uren dienen geschreven te zijn uiterlijk dinsdag na afloop van de gewerkte periode van 4 weken.
31.	Opdrachtnemer bewaakt en stuurt op tijdige accordering van de uren door Opdrachtgever.
32.	Externe medewerkers worden uitbetaald o.b.v. de gewerkte - en door Opdrachtgever geaccordeerde - uren.
33.	Op het moment dat Opdrachtgever besluit een ander proces rondom urenregistratie te willen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname.
34.	Facturatie vindt in beginsel per week/ 4 weken/ maand plaats, eventuele afwijkingen hierop voor individuele Opdrachtgevers worden in de implementatieperiode afgestemd en vastgelegd in de DAP.
35.	Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever e-facturen welke altijd zijn voorzien van de juiste adressering en informatie conform de richtlijnen van Opdrachtgever (deze worden opgenomen in de DAP).
36.	Opdrachtnemer is de enige rechtspersoon/entiteit die facturen bij Opdrachtgever indient. Derden, Toeleveranciers en andere entiteiten die behoren tot de groep van bedrijven

	waartoe de Opdrachtnemer behoort, sturen geen facturen naar Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen door Partijen.
37.	Opdrachtnemer stuurt facturen naar Opdrachtgever en verrekent alle uren met Toeleveranciers en Zzp'ers.
38.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Zzp'ers en Toeleveranciers.
39.	Opdrachtnemer garandeert dat alle uren en declaraties binnen één (1) maand na goedkeuring van de Opdrachtgever zijn gefactureerd. Uren en/of declaraties onder dispuut of uren en/of declaraties die te laat zijn ingediend en/of goedgekeurd en om die reden niet binnen een maand gefactureerd zijn, dienen binnen twee (2) maanden na afloop van de te factureren periode te zijn gefactureerd, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt.
40.	Indien Opdrachtgever de wens heeft, geschieden betalingen op de G-rekening als volgt: - Indien Opdrachtnemer beursgenoteerd is in een OESO-land, gecertificeerd is volgens de NEN4400-1 van de Stichting Normering Arbeid en in het bezit is van een verklaring van de belastingdienst, stort Opdrachtgever 0% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de G-rekening van Opdrachtnemer. - Indien een Opdrachtnemer gecertificeerd is volgens de NEN4400-1 van de Stichting Normering Arbeid, stort Opdrachtgever 25% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de G-rekening van Opdrachtnemer. - Indien optie 1 of 2 niet van toepassing is, stort Opdrachtgever 55% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de G-rekening van Opdrachtnemer. Bij het tijdelijk ontbreken van deze certificering of indien Opdrachtnemer middels een verklaring dan wel een keurmerk van een geaccrediteerde instelling of een verklaring van een accountant aantoont dat Opdrachtnemer voldoet aan de normen zoals gesteld in de NEN4400-1/-2 norm zal minimaal 55% op de G-rekening worden gestort. Het tijdelijk ontbreken van bovengenoemde certificering zal nimmer langer duren dan 3 maanden. Bij het langer ontbreken van de geëiste certificering is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst terstond te beëindigen zonder gehouden te zijn tot enige verplichtingen richting Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer direct informeren indien Opdrachtgever de wens heeft facturen te splitsen.
41.	Indien en zodra Opdrachtgever de mogelijkheid en wens heeft om gebruik te maken van de storting op de G-rekening van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer op de factuur qua betaling direct de uitsplitsing verstrekken inzake deel G-rekening inclusief corresponderende bank- en betaalgegevens en deel rekening courant.
42.	Opdrachtnemer is verplicht de bedragen door te storten op de G-rekening van achterliggende ondernemingen (Toeleveranciers). Indien de regelingen ten aanzien van vrijwaring veranderen, behoudt Opdrachtgever het recht voor om gewijzigde afspraken te maken met Opdrachtnemer.
43.	Op het moment dat Opdrachtgever besluit een ander proces rondom facturatie te willen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname.

Onafhankelijkheid en contracteren Toeleveranciers

44.	Opdrachtgever loopt diverse risico's bij het inhuren van Externe medewerkers. Opdrachtnemer zorgt als specialist voor het beheersen en reduceren van alle aan inhuur gerelateerde risico's zoals (maar niet beperkt tot) inlenersaansprakelijkheid en arbeidsrechtelijke en fiscale risico's.
45.	Opdrachtnemer opereert onafhankelijk, vendor-neutraal en in het belang van Opdrachtgever.

46.	Opdrachtnemer biedt per Aanvraag van Opdrachtgever maximaal één (1) Kandidaat aan die in (loon-)dienst is bij Opdrachtnemer (inschrijvende entiteit en de daaronder vallende rechtspersonen/bedrijfsonderdelen).
47.	De verplichtingen voortvloeiend uit de Aanbestedingsdocumenten, voor zover van belang, worden door Opdrachtnemer onverkort doorgevoerd en overgenomen in zijn (raam-) overeenkomsten met Derden en Toeleveranciers. Van deze Derden en Toeleveranciers zal Opdrachtnemer eisen dat zij deze verplichtingen op hun beurt ook opnemen.
48.	Opdrachtnemer zal proactief ondernemers/Toeleveranciers en Zzp'ers informeren en benaderen over mogelijke toekomstige Aanvragen teneinde een voldoende groot netwerk aan Kandidaten te realiseren.
49.	Opdrachtnemer draagt zorg voor zo min mogelijk schakels (Derden, juridische entiteiten) in de inhuurketen per Nadere Overeenkomst. Opdrachtnemer registreert alle schakels tijdig en volledig in systemen van Opdrachtnemer per Nadere Overeenkomst. Opdrachtnemer registreert in elk geval de naam van alle Derden conform het handelsregister. Deze inspanningsverplichting houdt in dat Opdrachtnemer, in haar werkprocessen stuurt op het minimaliseren van het aantal schakels door onder andere Aanvragen breed/goed in de markt zetten (inclusief Zzp'ers)
50.	De volgende inhuurketens zijn toegestaan: 1. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) Zzp; 2. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) Toeleverancier d) Medewerker in loondienst; Overige inhuurketens zijn niet toegestaan tenzij Opdrachtgever expliciet en voorafgaand schriftelijke toestemming verleent per Nadere Overeenkomst. Opdrachtnemer borgt dat aangeboden Kandidaten direct gecontracteerd worden met maximaal één juridische entiteit tussen de Opdrachtnemer en de Kandidaat. Het heeft de voorkeur van Opdrachtgever om – via Opdrachtnemer - rechtstreeks zaken te doen met een Zzp'er.
51.	Opdrachtgever zal zich inspannen wijzigingen in de Opdracht zo snel mogelijk te communiceren. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Nadere overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen: A. Bij inzet tot 1 maand: 1 week B. Bij inzet tot 6 maanden: 2 weken C. Bij inzet langer dan 6 maanden: 1 maand D. Bij aanwezigheid van een dringende reden voor ontslag op staande voet: direct E. Bij overmacht: direct* * onder overmacht wordt verstaan hetgeen omschreven staat in het BW 6:75 Onder overmacht wordt verstaan een gebeurtenis die niet is te wijten aan de schuld van de betreffende Partij en evenmin voor zijn risico komt, waaronder begrepen doch niet beperkt tot natuur- en/of milieurampen, oproer, oorlogshandelingen, epidemieën en pandemieën, brand en ontploffing. Niet onder overmacht vallen stakingen bij de Opdrachtnemer of Derden, tekort aan personeel bij Opdrachtnemer en onvermogen om financiële verplichtingen na te komen door Opdrachtnemer.
52.	Opdrachtnemer heeft een signalerende functie met betrekking tot het aflopen van een Opdracht (minimaal 6 weken van tevoren) en een dreigende budgetoverschrijding. Opdrachtnemer attendeert Bevoegde/ inhurende manager/medewerkers tijdig hierop.
53.	Opdrachtnemer is, conform artikel 7:408 lid 2 BW, behoudens gewichtige redenen, niet gerechtigd de Nadere Overeenkomst door opzegging tussentijds te beëindigen. Onder gewichtige redenen worden in dit verband in ieder geval niet de commerciële belangen van Opdrachtnemer verstaan.
54.	Opdrachtnemer verplicht Kandidaten, Externe medewerkers en Toeleveranciers op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen van Opdrachtnemer alvorens deze Kandidaten of Externe medewerkers worden voorgesteld aan Opdrachtgever en/of in aanmerking komen voor Opdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om zowel de Nadere Overeenkomst als de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang,

	zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer dit zich voordoet.
--	---

Dienstverlening	
55.	Opdrachtnemer zal voor Opdrachtgever de Diensten uitvoeren zoals opgenomen in de Raamovereenkomst en bijbehorende annexen. Onder deze Diensten wordt in ieder geval verstaan: - Intermediaire diensten externe inhuur - Contract/relatiemanagement externe inhuur - Levering, contractering en inzet van Zzp'ers op basis van een overeenkomst van opdracht. - Bewaken en verminderen van inhuurrisico's en waar nodig overnemen van deze risico's - Screening van kandidaten op basis van vereisten - Verzorgen van facturatie en betaling - Proactieve sourcing Toeleveranciers en Zzp'ers - Werving voor deta/vast - (Talent)Poolopbouw en inzet - Exit dienstverlening bij beëindiging van de Raamovereenkomst
56.	Opdrachtnemer is verplicht om namens de Opdrachtgever op een professionele wijze alle, door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer, ingediende Aanvragen voor Externe medewerkers, af te handelen inclusief de administratieve afhandeling hiervan in het systeem van Opdrachtnemer.
57.	Opdrachtnemer organiseert voor Opdrachtgever de Dienstverlening op verzoek of indien de situatie daarom vraagt op locatie(s).
58.	<i>Specifiek voor inhouse Dienstverlening:</i> Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat het Personeel van Opdrachtnemer werkend op een locatie van Opdrachtgever, over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikt. Personeel van Opdrachtnemer dient voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een actuele VOG te zijn. Personeel van Opdrachtnemer kan alleen starten met een actuele VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor archivering van de VOG.
59.	<i>Specifiek voor inhouse Dienstverlening:</i> Het inhouse Personeel van Opdrachtnemer en de Contactpersoon belast met de uitvoering van de Raamovereenkomst zijn verplicht de Integriteits- en geheimhoudingsverklaring Externe Medewerkers (Bijlage P) van Opdrachtgever te tekenen en na te leven. Voorts dient inhouse Personeel van Opdrachtnemer en de Contactpersoon de gedragscode van Opdrachtgever tot zich te nemen, te ondertekenen en te allen tijde na te leven wanneer zij inhouse zijn.
60.	Opdrachtnemer maakt alle Aanvragen van de Opdrachtgever altijd openbaar. Bijvoorbeeld door de Aanvraag op een openbare website te vermelden, of een marktplaats waarvoor bedrijven zich kunnen aanmelden en bij publicatie van een Aanvraag een notificatie ontvangen. Opdrachtnemer zal elke partij een eerlijke kans geven om mee te dingen naar Opdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke ondernemer of ondernemers hij toelaat tot de procedure als Toeleverancier. Op verzoek van Opdrachtgever of ondernemers/Toeleveranciers dient Opdrachtnemer het (niet) toelaten van bepaalde Kandidaten/ondernemers schriftelijk te kunnen motiveren.
61.	Mocht Opdrachtnemer niet in staat zijn cv's in te dienen, wordt dit onderbouwd en geëvalueerd.
62.	Indien Opdrachtnemer er (herhaaldelijk) binnen de overeengekomen termijnen niet in slaagt een aanvraag te vervullen, dan wordt, in opdracht van Opdrachtgever, een plan van aanpak verwacht.
63.	Opdrachtgever heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden. Opdrachtgever zal zich dermate inspannen teneinde dat dit slechts incidenteel voorkomt.
64.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te ontzorgen door alle operationele vraagstukken rondom Externe inhuur te beantwoorden en te regelen.

65.	Personeel/medewerkers (waaronder dus ook de Contactpersoon) van Opdrachtnemer dienen alle benodigde (markt)kennis te hebben om contractuele, juridische, arbeidsrechtelijke, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren te reduceren en Opdrachtgever hier gevraagd en ongevraagd over te adviseren.
66.	Opdrachtnemer is in staat om gekwalificeerde kandidaten (conform gestelde eisen in Aanvragen) binnen de gestelde doorlooptijd; a) aan te bieden, b) ter beschikking te stellen, c) de verdere administratieve afwikkeling te verzorgen van contracten, facturen en betalingen richting Toeleveranciers en Zzp'ers, d) door middel van continue procesbewaking de foutkans te minimaliseren en structurele problemen adequaat op te lossen.
67.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responsetijden en beschikbaarheidstermijnen: 1) Opdrachtnemer dient per reguliere Aanvraag binnen maximaal vijf werkdagen; bij voorkeur minimaal drie passende cv's (offertes) in inclusief motivatie, tenzij in de Aanvraag van deze termijn wordt afgeweken, in dat geval bepaalt Opdrachtgever wanneer de termijn gaat lopen. 2) Opdrachtnemer dient per spoed Aanvraag binnen maximaal 2 werkdagen; maximaal drie passende cv's (offertes) in, tenzij in de Aanvraag van deze termijn wordt afgeweken. 3) Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden Kandidaat of Kandidaten flexibel, in de opvolgende week, beschikbaar zijn voor een selectie- of kennismakingsgesprek. 4) Opdrachtnemer garandeert dat de op een spoed Aanvraag aangeboden Kandidaat of Kandidaten direct beschikbaar zijn. Indien Opdrachtgever dit verzoekt, stuurt Opdrachtnemer alle Kandidaten (door Opdrachtnemer ontvangen cv's/offertes) door naar Opdrachtgever inclusief motivatie van (de)selectie.
68.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Toeleveranciers op een adequate wijze worden geïnformeerd over de inhoud van de Aanvraag, zodat zij in staat zijn om de best passende Kandidaten aan te bieden aan Opdrachtnemer. Tevens zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de cv's van de Kandidaten ook daadwerkelijk gecheckt zijn op correctheid en passen bij de Aanvraag. Cv's dienen voorzien van motivatie, neutraal, dus zonder kenmerk van de Toeleverancier, te worden aangeboden.
69.	Opdrachtnemer is in staat Kandidaten bij Opdrachtgever voor te stellen die woonachtig zijn in de regio van de aanvragende werklocatie van Opdrachtgever in verband met de noodzakelijke fysieke aanwezigheid op werklocatie van Opdrachtgever alsook de duurzaamheid.
70.	Opdrachtnemer attendeert/signaleert proactief Bevoegde managers/medewerkers, Externe inhuurmedewerkers, Toeleveranciers op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het tijdig ondertekenen van de verplichte documenten, het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Nadere Overeenkomsten, het aanleveren van de VOG of andere documenten en het tijdig ondertekenen van de Integriteits- en geheimhoudingsverklaring Externe Medewerkers, et cetera. Dit is een integraal onderdeel van de Dienstverlening.
71.	Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde/aangeboden Kandidaat of Kandidaten hun Werkzaamheden bij Opdrachtgever kunnen aanvangen op de werkdag (datum), die in de Aanvraag is bepaald door Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever expliciet akkoord is gegaan met een andere aanvangsdatum welke opgenomen is in de Opdrachtbevestiging of Nadere Overeenkomst. Bij het voorstellen van de Kandidaat dient bekend te zijn wanneer de Kandidaat kan starten.
72.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het dossier op de dag van aanvang van de Werkzaamheden gecontroleerd en compleet is. De VOG dient op dat moment te zijn aangevraagd. Eventueel kan Opdrachtgever een extra toetsing laten uitvoeren ten behoeve van integriteitseisen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

	De Nadere Overeenkomst is onder voorbehoud van uitslag van de screening, en waar gewenst door Opdrachtgever, kan de inzet pas ingaan na een positieve uitslag van de screening. In de tussenliggende periode dient de Kandidaat beschikbaar te blijven voor Opdrachtgever. Waar mogelijk zal Opdrachtgever de Externe medewerker voor andere werkzaamheden inzetten.
73.	Opdrachtnemer dient te allen tijde en op eerste verzoek de gemaakte sourcingskeuzes inzichtelijk te maken en motiveren conform de vigerende en van toepassing zijnde beginselen van gelijke behandeling, transparantie, proportionaliteit, objectiviteit en non-discriminatie en Raamovereenkomst. Alsook om aan te tonen dat er actief geworven is.
74.	Opdrachtnemer zorgt voor publicatie van de Aanvraag/het profiel van iedere specifieke nadere opdracht, op een dusdanige manier dat er sprake is van daadwerkelijke concurrentiestelling, relevante Toeleveranciers kunnen meedingen naar Opdrachten bij Opdrachtgever. Nadere opdrachten worden gegund op basis van kwaliteitsaspecten en Richtlijntarieven.
75.	Opdrachtnemer stimuleert ruime mededinging en geeft iedereen, inclusief door de Aanvrager van de Opdrachtgever aangedragen Toeleveranciers en Zzp'ers, de gelegenheid kandidaten aan te dragen. Indien een Kandidaat wordt aangedragen door Opdrachtgever dan kan, naar het oordeel van Opdrachtnemer, de aangedragen Kandidaat meegenomen worden in de selectieprocedure.
76.	Per Aanvraag wordt vooraf de juiste salarisschaal en het (benodigde) niveau in de schaal (van Opdrachtgever) bepaald voor de functie dan wel werkzaamheden. Opdrachtnemer bespreekt en controleert dit samen met de Aanvrager. Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer de benodigde algemene informatie over de schalen en niveau in de schaal alsmede de door Opdrachtgever opgestelde Richtlijntarieven.
77.	Opdrachtnemer zal voor Opdrachtgever proactieve sourcing toepassen waardoor zonder Aanvraag de markt alvast verkend wordt door Opdrachtnemer en derden (mogelijke Toeleveranciers en Zzp'ers) benaderd worden (sourcing) voor lastig in te vullen functies (met schaars aanbod).
78.	Opdrachtnemer handelt in het belang van Opdrachtgever om een scherpe tariefstelling te bewerkstelligen. Het reduceren van Inhuurtarieven en inhuurkosten is een belangrijke doelstelling waarmee Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief steunt en helpt te bewerkstelligen. Ten behoeve van de tariefstelling heeft Opdrachtgever Richtlijntarieven opgesteld welke door Opdrachtnemer gebruikt worden en welke eveneens constant door Opdrachtnemer getoetst worden op marktconformiteit.
79.	Opdrachtnemer zorgt voor marktconforme Inhuurtarieven door werkprocessen zodanig te organiseren dat er sprake is van optimale marktwerking (concurrentiestelling). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een dusdanige publicatie van de Aanvraag, dat er sprake is van daadwerkelijke concurrentiestelling en marktwerking (voldoende aanbiedingen). Opdrachtnemer zal het netwerk zodanig inzetten dat dit leidt tot relevante en passende Kandidaten die binnen de Richtlijntarieven kunnen meedingen naar opdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke partijen worden toegelaten tot de aanvraagprocedure en zal de Aanvragen in elk geval uitzetten bij de door Opdrachtgever aangewezen Derden per doelgroep/functie. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek inzichtelijk te maken met welke partijen wordt en is gecommuniceerd op welk tijdstip per Aanvraag.
80.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Externe medewerker de geheimhoudingsverklaring (bijlage P - Integriteits- en geheimhoudingsverklaring Externe Medewerkers) en eventueel de gedragscode volledig invult en ondertekent. De Integriteits- en Geheimhoudingsverklaring wordt in het dossier van de Externe medewerker opgenomen. (Bijlage P).
81.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de screening/integriteittoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, legitimatiebewijs, Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en Integriteit- en geheimhoudingsverklaring). De resultaten van de screening worden vastgelegd in het systeem van de Opdrachtnemer.

82.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Externe medewerker de Integriteits- en Geheimhoudingsverklaring Externe Medewerkers (bijlage P) en eventueel de gedragscode voor aanvang van de werkzaamheden getekend heeft (zie eis 80). Overige onboardingsactiviteiten worden in de DAP vastgelegd.
83.	Opdrachtgever kan, ook gedurende de inzet, verlangen dat een Externe medewerker een opleiding volgt. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Externe medewerker verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. Algemene opleidingen ten behoeve van het uitvoeren van de functie zijn voor rekening van de Toeleverancier/ Zzp'er, zowel de gemoeide tijd als de kosten. Toeleverancier dient deze kosten niet door te belasten aan de Externe medewerker noch aan Opdrachtnemer/ Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt bovenstaande eis op in de contractvoorwaarden met haar Toeleveranciers/Zzp'ers en ziet toe op de juiste naleving ervan. Opleidingen die specifiek zijn voor Opdrachtgever worden door Opdrachtgever betaald, zowel de gemoeide tijd als de kosten.
84.	Opdrachtgever wenst in incidentele gevallen de Externe medewerker over te nemen in loondienst. De aanvullende – financiële – bepalingen hiervoor zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.
85.	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere Overeenkomsten geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een Interim Professional of Toeleverancier/Zzp'er zal opleggen, wat de dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken.
86.	Opdrachtnemer is verplicht om geconstateerde risico's en kwetsbaarheden ten aanzien van o.a. wet- en regelgeving – voorzien van een duidelijke onderbouwing - te melden bij Opdrachtgever.
87.	Opdrachtnemer zet voldoende eigen personeel in teneinde de overeengekomen dienstverlening correct, tijdig/vlot en volledig te leveren.
88.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om personen die aanwezig zijn op het terrein of in de gebouwen van Opdrachtgever te benaderen met het doel deze personen een arbeidsovereenkomst aan te bieden. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om contactgegevens te delen ten behoeve van het aangaan van een wervingsgesprek. Indien dit gebeurt betaalt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van EUR 4.000, - per overtreding, te voldoen binnen 14 dagen na kennisgeving door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, bij gebreke waarvan de boete automatisch wordt verhoogd tot EUR 40.000, -. Daarnaast vergoedt Opdrachtnemer de schade die Opdrachtgever lijdt als gevolg van de tekortkoming van Opdrachtnemer indien deze schade meer bedraagt dan de som van de boete(s). Bij twee of meer van dergelijke overtredingen heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder nadere ingebrekestelling, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst en zonder enige aansprakelijkheid jegens Opdrachtnemer als gevolg daarvan.

Doorleen en verrekenen

89.	Opdrachtnemer garandeert dat Externe medewerkers/ Toeleveranciers (ingezet bij Opdrachtgever) het Uurtarief zoals vermeld in de Nadere Overeenkomst, onder aftrek van de Opslag voor de betreffende MSP-dienstverlening, betaald krijgen (netto), tenzij zij een betalingskorting zijn overeengekomen.
90.	Aan Externe medewerkers/ Toeleveranciers worden in relatie tot Aanvragen en/of Opdrachten bij Opdrachtgever geen bedragen in rekening gebracht en/of ingehouden op het Uurtarief, ook niet achteraf.
91.	Het is niet toegestaan om Toeleveranciers/Zzp bedragen voor de gestelde eisen en bepalingen vooraf en/of achteraf in rekening te brengen of anderszins te laten vergoeden tenzij dit schriftelijk is goedgekeurd door Opdrachtgever.
92.	Opdrachtnemer zal de Kandidaat (of de Toeleverancier die deze Kandidaat ter beschikking stelt aan Opdrachtnemer) die wordt aangeboden of ingezet bij Opdrachtgever nimmer

	kosten in rekening brengen, die verband houden met de gevraagde dan wel aangeboden Dienstverlening. Indien gedurende de Raamovereenkomst blijkt dat de Opdrachtnemer andersoortige kosten in rekening brengt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor tot onmiddellijke opzegging (zonder ingebrekestelling) van de Raamovereenkomst.
93.	Goedgekeurde onkosten en zakelijke km vergoedingen worden door Opdrachtnemer gefactureerd voorzien van een door de Opdrachtgever getekende onkosten-specificatie. Deze kosten dienen in de factuur van de desbetreffende maand/ Periode (dus uren en onkosten op dezelfde factuur) worden opgenomen. Betalingstermijn is maximaal dertig (30) dagen.
94.	Opdrachtnemer verrekent de kosten/bedragen met Toeleveranciers direct na ontvangst van de bedragen van Opdrachtgever. De periode tussen ontvangst van de betaling van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en betaling van Opdrachtnemer aan Toeleveranciers bedraagt maximaal vijf (5) werkdagen na betreffende betalingsrun. Bij tekortkoming op dit punt heeft Opdrachtgever het recht om met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en betalingen richting Opdrachtnemer volledig op te schorten.

Nadere Overeenkomst

95.	De aangeboden Kandidaten worden beoordeeld op basis van de in de Aanvraag gestelde functie-eisen, competenties en mate van senioriteit (gunningscriteria). Daarnaast weegt de mate waarin het aangeboden tarief past binnen de door Opdrachtgever meegegeven tarief-range (conform Richtlijntarieven) mee in de uiteindelijke selectie van de Kandidaat.
96.	Indien de aangeboden cv's naar het oordeel van Opdrachtgever/Aanvrager niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag opnieuw uit.
97.	De Opdrachtnemer voert de preselectie van Kandidaten uit (een eerste cv-selectie) op basis van deugdelijke criteria, die vooraf bekend worden gemaakt. De Opdrachtnemer stuurt het aantal cv's door naar Opdrachtgever. Als de Aanvrager van Opdrachtgever dit verzoekt, stuurt Opdrachtnemer alle kandidaten (aanbiedingen) door naar de Aanvrager.
98.	De looptijd van Nadere Overeenkomsten wordt overeengekomen voor de periode zoals gemeld in de Aanvraag door Opdrachtgever. In de Nadere Overeenkomst kan een afwijkende looptijd worden afgesproken indien Partijen het hiermee eens zijn. Partijen kunnen altijd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst én in overleg, één of meerdere verlengingen of wijzigingen overeenkomen.
99.	Indien de inzet van een Externe medewerker langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode zal Opdrachtgever dit uiterlijk 1 maand voor het einde van de Nadere Overeenkomst bij Opdrachtnemer aangeven of zoveel eerder als dit mogelijk is. Wanneer alle partijen open staan voor verlenging en zolang dit niet in strijd is met wetgeving, staat Opdrachtnemer ervoor in dat de Externe medewerker de werkzaamheden kan voortzetten.
100.	De Nadere Overeenkomst kan door Opdrachtgever tussentijds met onmiddellijke ingang worden beëindigd indien naar het oordeel van Opdrachtgever de geleverde prestaties van een Externe medewerker (nadat een periode tot herstel is gegeven), beneden verwachting blijven, dan wel om andere zwaarwegende redenen. Van een zwaarwegende reden is te dezen in ieder geval sprake wanneer de Externe medewerker grove schuld of nalatigheid kan worden verweten. Deze opzegging dient te worden bevestigd door Opdrachtnemer.
101.	Indien een Externe medewerker gedurende de eerste acht arbeidsuren overduidelijk blijkt niet te voldoen aan de gestelde functie-relevante eisen, wordt de Nadere Overeenkomst ter zake als zijnde niet gesloten beschouwd en heeft Opdrachtnemer geen recht op enige daarin overeengekomen vergoeding.
102.	Op basis van de Nadere Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor de inzet van een Externe medewerker bij Opdrachtgever sluit Opdrachtnemer op haar beurt (en voor haar risico) een overeenkomst af met de Externe medewerker en Toeleverancier. Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor een juiste vertaling van de afspraken (bepalingen) tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in de overeenkomst die

	Opdrachtnemer afsluit met de Externe medewerkers en Toeleveranciers. Opdrachtnemer neemt geen onnodige of onredelijke eisen op in deze door haar op te stellen overeenkomst. De sjablonen met betrekking tot de overeenkomsten die Opdrachtnemer gebruikt, worden vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan eisen stellen aan de inhoud van deze sjablonen.
103.	Indien Opdrachtnemer op enig moment constateert dat sprake is van een onacceptabel risico met betrekking tot de arbeidsrelatie en/of ondernemerschap dan wel aanverwante fiscale risico's, legt de Opdrachtnemer dit risico schriftelijk gemotiveerd en direct aan Opdrachtgever voor, voorzien van een voor Opdrachtgever passend alternatief. Indien de Zzp'er of Opdrachtgever niet bereid is medewerking te verlenen aan het geboden alternatief, rapporteert Opdrachtnemer dit besluit onmiddellijk schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtgever. De desbetreffende Nadere Overeenkomst wordt alsdan op schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer ontbonden.

Contractering Zzp'er	
104.	Gedurende de inzet van een Zzp'er door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever garandeert Opdrachtnemer dat de Zzp'er wordt gecontracteerd op basis van een modelovereenkomst tussenkomst of diens opvolger.
105.	Bij Zzp overeenkomsten zijn schade, naheffingen en/of boetes voor rekening van Opdrachtnemer indien Opdrachtnemer de contractering als bedoeld onder eis 104 tot en met 109 "Contractering Zzp'er" niet correct of niet volledig uitvoert.
106.	Opdrachtnemer garandeert dat alle noodzakelijke en voorgeschreven activiteiten ten behoeve van de Dienstverlening vanuit de wet- en regelgeving tijdig, juist en volledig uitgevoerd worden. Ten aanzien van de inzet van Zzp'ers voert Opdrachtnemer daarnaast, met inachtneming van de verplichtingen voortvloeiend uit de wet DBA, minimaal de volgende verplichtingen nauwgezet, tijdig en volledig uit: 1. De OndernemersCheck voor aanvang van de opdracht; 2. Een Beoordeling arbeidsrelatie aan de hand van de Toelichting Beoordeling Arbeidsrelaties, aangevuld met de daarin beschreven webmodule (of de opvolger hiervan), zoals gepubliceerd door de Belastingdienst (toetsing op schijnzelfstandigheid - mogelijke dienstbetrekking of aanwezigheid van werkgeversgezag etc.) voor aanvang van de opdracht; 3. Periodiek terugkerende toets op punt 1 en 2 gedurende de opdracht en bij een specifieke constatering of aanleiding; 4. Voortdurende (inhoudelijk, deugdelijk en volledig) controle, registratie en archivering van uitgevoerde toetsen, documenten, uitkomsten, geconstateerde afwijkingen en maatregelen. 5. Tijdige en accurate signalering richting Opdrachtgever van eventueel geconstateerde afwijkingen t.a.v. de OndernemersCheck (lid 1) en een arbeidsrelatietoets (lid 2) en lid 3 van deze eis. Op verzoek van Opdrachtgever binnen één werkdag verstrekken van volledig inzicht in (delen van) overeenkomsten en resultaten van uitgevoerde toetsen (lid 1, 2 en 3 van deze eis).
107.	Ten aanzien van de door Opdrachtnemer uit te voeren OndernemersCheck en arbeidsrelatietoets past Opdrachtnemer zijn eigen methodiek toe gebaseerd op de vereisten die voortvloeien uit actueel geldende wet- en regelgeving.
108.	Opdrachtnemer voert de verplichtingen voortvloeiend uit bovenstaande artikelen en onderliggende wet- en regelgeving onverkort door en neemt deze over in de overeenkomsten die zij sluit met Zzp'ers en Toeleveranciers. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever onvoorwaardelijk ten aanzien van eventuele kosten dan wel aanspraken voortvloeiend uit het niet, niet tijdig dan wel niet volledig doorvoeren en overnemen van deze verplichtingen.
109.	Opdrachtgever onthoudt zich van acties en/of verklaringen die de onafhankelijkheidspositie van Zzp zouden kunnen schaden dan wel ondermijnen. Opdrachtgever is verantwoordelijk

	voor het leveren van de juiste en actuele informatie aan Opdrachtnemer ten behoeve van het opstellen van een opdrachtbeschrijving en uitvoering van de genoemde onderzoeken (toetsen) door Opdrachtnemer.
--	---

Dossier	
110.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaren van alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Derden, Toeleveranciers en Externe medewerkers die bij Opdrachtgever werkzaam zijn in een deugdelijk ingericht dossier. Alle documenten en gegevens worden conform de vigerende wet- en regelgeving (onder andere bewaartermijnen en AVG) opgeslagen en bewaard. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van deze documenten conform de Raamovereenkomst, de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen.
111.	Dossiervorming van documenten en gegevens van Nadere Overeenkomsten, Externe medewerkers en Toeleveranciers vindt volledig plaats bij en door Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij Opdrachtgever in haar bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd op eerste verzoek of zijn online inzichtelijk. Opdrachtnemer controleert alle gegevens en documenten van Externe medewerkers, Derden en Toeleveranciers op juistheid voordat deze worden aangeboden aan Opdrachtgever.
112.	Partijen komen in de implementatieperiode een dossiermatrix overeen waarin de eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen met betrekking tot het dossier worden opgenomen. Deze dossiermatrix eisen worden nageleefd en verzameld door de Opdrachtnemer en geborgd in het systeem van Opdrachtnemer.
113.	Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode én maximaal 7 jaar daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de Opslag. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever.
114.	Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden: 1) een door de Externe medewerker getekende (model-) overeenkomst met de Opdrachtnemer en/of Toeleverancier, 2) een door de Externe medewerker getekende Geheimhoudings- en Integriteitsverklaring, 3) kopieën van relevante diploma's en certificaten 4) VOG/ VOG-P (bewijs van beschikken over VOG/ VOG-P) 5) Indien van toepassing: kopie identiteitsbewijs
115.	Naast de beschreven documenten, registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens per Nadere Overeenkomst en/of wijziging van een Nadere Overeenkomst: - Volledige naam van Externe medewerker conform paspoort/ID - Voorletters, adres, woonplaats en telefoon gegevens - Geboortedatum en geboorteplaats - BSN - Nationaliteit - Naam (juridisch) werkgever - Datum aanvang Opdracht bij Opdrachtgever - Einddatum van de Opdracht - Start en einddata van alle verlengingen - Reden van inhuur - Functienaam en bijbehorende salarisschaal v/d functie conform functiehuis van Opdrachtnemer - Gevraagde niveau in de schaal (begin-midden-eind) - Tarief per uur exclusief BTW

	- Toeleverancier - Opslag per uur exclusief BTW - Kostenplaats Opdrachtgever - Afdelingsnaam Opdrachtgever - Contactpersoon Opdrachtgever - Inhurende manager - Fiauteur van bestede/gewerkte uren - Aantal werkdagen en te werken uren per week - Statussen van alle afgesproken controles
116.	Voor Zzp is het volgende artikel van toepassing: Opdrachtnemer registreert aanvullend conform vigerende wet- en regelgeving, in elk geval: - Naam ondernemer conform handelsregister incl. KVK-nummer - Nummer Modelovereenkomst (indien (nog) van toepassing) - Opdrachtoomschrijving
117.	Per Toeleverancier registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens en documenten: - Naam juridische entiteit - Kvk nummer i.c.m. uittreksel(s) kamer van koophandel - Registratie nr. SNA register, - Status controle of juridische entiteit conform Waadi is opgenomen in het handelsregister
118.	Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere Overeenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het dossier van de Externe medewerker
119.	Opdrachtnemer zal alle gegevens en documenten van Externe medewerkers en Toeleveranciers controleren op juistheid voordat de Externe medewerkers worden aangeboden aan Opdrachtgever.
120.	Voor aanvang van de Opdracht (inhuurperiode), dient Opdrachtnemer het dossier van Externe medewerkers en Toeleverancier(s) volledig op orde te hebben en alle controles te hebben uitgevoerd.
121.	Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren. Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever ook de door haar afgesloten overeenkomsten met Externe medewerkers/ Toeleveranciers. Indien Opdrachtgever belangrijke gebreken constateert t.a.v. de dossiervorming, dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dit uiterlijk binnen 8 werkuren na constatering en melding op te lossen.
122.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Externe medewerker in het bezit is van een geldig paspoort/ID kaart, een VOG/VOG-P (aanvraag) en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning, alvorens de betreffende Externe medewerker zijn/haar Werkzaamheden kan starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen dienen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt.
123.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle Externe medewerkers gecheckt zijn op identiteit aan de hand van een identiteitstoets eventueel op locatie van Opdrachtgever.
124.	Opdrachtnemer erkent de bevoegdheid van (overheids-)instanties zoals Autoriteit Persoonsgegevens om informatie in te winnen bij/van Opdrachtnemer. Ook kan door autoriteiten en (overheids-)instanties informatie ingewonnen worden over door Opdrachtnemer ingeschakelde Derden of de externe accountant van Opdrachtnemer omtrent de Diensten. De instantie kan onderzoek doen of laten doen bij Opdrachtnemer of bij de door Opdrachtnemer ingeschakelde Derden. Het onderzoek kan zich richten op de bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen met betrekking tot de verleende Diensten. a) Opdrachtnemer verplicht zich om aan dergelijke informatie verzoeken en onderzoeken de volledige medewerking te verlenen.

	b) Opdrachtnemer draagt -voor zover nodig- er zorg voor dat door haar ingeschakelde Derden en haar (externe) accountant eveneens volledige medewerking verleent aan deze controlewerkzaamheden. c) Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om blijvend te voldoen aan het bepaalde in de toepasselijke wet-, en regelgeving. d) Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte, indien een bedrijf, instantie of andere autoriteit zich bij Opdrachtnemer meldt met het verzoek controlewerkzaamheden uit te willen voeren in het kader van de Raamovereenkomst. e) De kosten die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit het naleven van haar verplichtingen op grond van deze eis zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
125.	Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens worden altijd op verzoek van Opdrachtgever terstond beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever.

Accountmanagement

126.	Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vaste contactpersoon met plaatsvervanger aan die contacten onderhoudt met Opdrachtgever en haar medewerkers. De contactpersoon van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang, borging en overdracht van de lopende processen.
127.	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit en beschikbaarheid van minimaal één (1) vast aanspreekpunt. Indien hij/zij niet beschikbaar is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).
128.	Behoudens de vaste Contactpersoon van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer een team van Personeel van Opdrachtnemer inzetten voor het uitvoeren van de Diensten. In de casusbehandeling (gunningscriterium) wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld het team voor te stellen aan Opdrachtgever.
129.	Opdrachtgever is gerechtigd te verlangen dat Personeel van Opdrachtnemer wordt vervangen indien, naar het oordeel van Opdrachtgever, sprake is van disfunctioneren van Personeel van Opdrachtnemer. Hierover zal Opdrachtgever Opdrachtnemer gemotiveerd informeren. Ten aanzien van de selectie van Personeel van Opdrachtnemer welke betrokken is bij de uitvoering van de Diensten zal Opdrachtnemer Opdrachtgever betrekken teneinde de juiste match te realiseren.
130.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer bereid om op maandelijkse basis, en indien nodig frequenter, op tactisch niveau gesprekken te laten plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Afspraken over de frequentie worden vastgelegd in de DAP.
131.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer bereid om minimaal eenmaal per kwartaal een evaluatieoverleg plaats te laten vinden. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde: - Managementrapportages; - Kwaliteit van de dienstverlening; - Kwaliteit van de geleverde informatie en geïdentificeerde risico's.
132.	Afwijkingen t.a.v. de procesdoorlooptijden zoals beschreven in de Raamovereenkomst/programma van eisen worden besproken tijdens het evaluatieoverleg of zoveel eerder indien hier behoefte aan is vanuit Opdrachtgever.
133.	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van de Dienstverlening en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de Dienstverlening (verder) te verbeteren dan wel efficiënter in te richten. Opdrachtnemer draagt - als specialist Externe inhuur - aantoonbaar zorg voor het beheersen, reduceren en waar mogelijk wegnemen van alle risico's met betrekking tot Externe inhuur. Hiertoe dient Opdrachtnemer zich in te leven in de organisatiestructuur en -cultuur van Opdrachtgever en specifiek van de afdelingen.

Rapportages	
134.	Voor de Opdrachtnemer geldt een rapportageplicht per kwartaal. Opdrachtnemer levert elk kwartaal binnen maximaal één maand na afloop van het betreffende kwartaal, digitaal, ten minste onderstaande managementrapportages aan bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Rapportages dienen te worden uitgesplitst per onderdeel van de organisatie. Opdrachtnemer stelt de rapportage kosteloos ter beschikking. Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds. Met het beschikbaar hebben van een digitaal (online) toegankelijk dashboard (realtime) waarin deze managementrapportages zijn opgenomen en kunnen worden gegenereerd, wordt eveneens voldaan aan deze rapportageplicht.
135.	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende <i>contract</i> gegevens: - Ingezette Externe medewerkers - Originele/eerste startdatum Nadere Overeenkomst - Einddatum Nadere Overeenkomst - Begindatum en einddatum (data) van alle verlengingen - De functie - Salarisschaal v/d functie conform functiehuis Opdrachtgever - Gevraagde niveau in de schaal (begin – midden – eind) - Het aantal gewerkte uren - Het uurtarief dat aan de Externe medewerker/ Toeleverancier wordt betaald - Het factuur Uurtarief - De Opslag - Inhurende manager - Het inhurende organisatorische onderdeel (kostenplaats) - Reden van inhuur - Naam Toeleverancier (indien van toepassing)
136.	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende <i>matching</i> cijfers: - Aantal ontvangen Aanvragen, - Aantal aangeboden cv's, - Geslaagde matches, zijnde een invulling van de Aanvraag - Niet geslaagde matches, zijnde een niet ingevulde Aanvraag - Niet geslaagde zoekopdrachten, zijnde niet kunnen leveren van potentiële Kandidaten - Ingetrokken zoekopdrachten - Scores t.a.v. beoordeling van de kwaliteit van de Externe medewerker. Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst Opdrachtnemer verzoeken de samenstelling van de managementrapportage te wijzigen.
137.	De volgende financiële managementrapportage wordt elk kwartaal opgeleverd: - Datum ontvangst betalingen van Opdrachtgever - Datum betaling aan de individuele (per contract) Zzp'er/Toeleverancier Duidelijk moet zijn wat de doorlooptijd is van ontvangst van een betaling tot en met de doorbetaling aan Toeleveranciers per maand.
138.	Indien noodzakelijk worden gegevens (managementrapportages) door Opdrachtnemer, met het oog op de Algemene Verordening Gegevensbescherming, geanonimiseerd aangeleverd.

Prijs	
139.	Het niet bekend zijn met de situatie bij de Opdrachtgever kan nimmer aanleiding zijn tot aanpassingen in de Inschrijfprijs.
140.	Opdrachtnemer berekent de Opslag per uur zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst/Bijlage Prijzenblad. Er kan per Nadere Overeenkomst maximaal één (1) type Opslag worden toegepast. Het door Toeleveranciers/Zzp'er aangeboden Tarief geldt als het Tarief waar bovenop de Opslag komt. Tezamen vormt dit het (factuur)

	Uurtarief dat Opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever. Aanvullende en andere kosten worden door Opdrachtgever niet vergoed.
141.	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Raamovereenkomst (waaronder programma van eisen) dienen verdisconteerd te zijn in de Opslag. 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, trainingen en mogelijke integraties zijn inbegrepen in de Opslag en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.
142.	Kosten die niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, 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.
143.	Het overeengekomen Uurtarief omvat verder alle kosten in verband met de nakoming van de Raamovereenkomst en/of de Nadere Overeenkomst, waaronder begrepen doch niet beperkt tot reiskosten (woon-werk) binnen Nederland, opleidingskosten, alsmede overige (on)kostenvergoedingen en verblijfskosten. Eventuele zakelijke kilometers gereden in opdracht en met goedkeuring van Opdrachtgever, worden overeenkomstig de regeling bij Opdrachtgever vergoed.
144.	Alle genoemde geldbedragen zijn in Euro's en worden zowel exclusief als inclusief omzetbelasting (BTW) weergegeven.
145.	De Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een vergoeding voor het verrichten van de Diensten op grond van een Nadere Overeenkomst over de looptijd van de Nadere Overeenkomst op basis van een met Opdrachtgever overeengekomen Uurtarief. Dit tarief is exclusief BTW en op basis van een achturige werkdag. Het tarief wordt opgenomen in de Nadere Overeenkomst.
146.	Opdrachtgever betaalt alleen daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever geaccordeerde uren. Toeslagen op het standaard Uurtarief zijn niet van toepassing. Tenzij het specifieke functies betreft en dit door Opdrachtgever bij het uitzetten van de Aanvraag is aangegeven.
147.	Het overeengekomen Uurtarief is van toepassing voor de gehele duur van de Nadere overeenkomst.
148.	Jaarlijks worden de Richtlijntarieven - voor nieuwe inzetten – aangepast. Deze aanpassing komt tot stand vanuit de jaarlijkse herijking van de Richtlijntarieven. De herijking van de Richtlijntarieven is zowel gebaseerd op de cao-wijzigingen van Opdrachtgever, de wijzigingen in wettelijke sociale premies alsook op de jaarlijkse benchmark die Opdrachtgever uit laat voeren door een onafhankelijke derde partij die tevens het volledige beheer voert over de TarievenTool Richtlijntarieven.
149.	Opdrachtnemer past onderstaande Opslagen toe. Deze type Opslagen zijn: 1) Opslag per uur - Intermediaire dienstverlening (inclusief Contract Service) – Toeleveranciers 2) Opslag per uur - Intermediaire dienstverlening (inclusief Contract Service) – Zzp 3) Opslag per uur voor te migreren contracten voor zowel Toeleveranciers en Zzp Er kan maximaal 1 Opslag per Nadere Overeenkomst worden toegepast.
150.	De Opslag is een absoluut en vast bedrag in Euro's per gewerkt uur.
151.	De Opslag mag na de initiële looptijd van de Raamovereenkomst, voor het eerst per 01-01-2030, jaarlijks, conform CBS Index (met een maximum van 3%) geïndexeerd worden nadat dit door Opdrachtgever is geaccordeerd. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) - Bedrijfstakken/branches (SBI 2008): M-N Zakelijke dienstverlening - Totaal cao-sectoren - Periode oktober - Ontwikkeling t.o.v. een jaar eerder; Cao-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen.

152.	Opdrachtnemer past via het Uurtarief, de overeengekomen Opslag toe. Er kan per Nadere Overeenkomst maximaal één (1) type Opslag worden toegepast. Het door de Toeleveranciers/Zzp'er aangeboden uurtarief geldt als het Tarief waar de Opslag bij op wordt geteld.
153.	Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding (Opslag of bedrag) voor het zoeken, preselecteren en aanbieden van kandidaten indien de door haar aangeboden kandida(a)ten niet wordt/worden geselecteerd door Opdrachtgever (geen Nadere Overeenkomst tot stand komt).
154.	Voor Externe medewerkers die bij aanvang van de Raamovereenkomst worden overgenomen van een huidige Leverancier, geldt de Opslag voor Migratie.
155.	Opdrachtgever heeft ten behoeve van haar externe inhuur en de Nadere Overeenkomsten een Richtlijntarief vastgesteld als tarievenrange. Het Tarief (exclusief Opslag) mag niet hoger zijn dan het hoogste Richtlijntarief van de desbetreffende salarisschaal behorende bij de functie. Alle kosten dienen te zijn opgenomen in het Tarief per uur. Eventuele afwijkingen op deze bepalingen zijn niet mogelijk tenzij dit expliciet, schriftelijk en vooraf overeen is gekomen met Opdrachtgever.
156.	Richtlijntarieven per doelgroep in de TarievenTool worden door Opdrachtgever bepaald en beheerd. Richtlijntarieven kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, eenzijdig door Opdrachtgever worden verhoogd en/of verlaagd. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan. Gevraagd en ongevraagd adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever omtrent marktconforme Richtlijntarieven (inhuurtarieven). Indien blijkt dat het aangegeven Richtlijntarief voor een specifieke vraag (Doelgroep/functie) niet marktconform is, kan Opdrachtnemer onderbouwd een ander Richtlijntarief voorstellen, deze met Opdrachtgever bespreken en, indien akkoord voor Opdrachtgever, zal Opdrachtgever de wijziging doorvoeren in TarievenTool.
157.	Ten behoeve van de eventuele aanpassingen van de Richtlijntarieven in de TarievenTool, als bedoeld in voorgaande eis, geldt dat deze aanpassingen eenmaal per jaar, op 1 januari doorgevoerd worden. Aanpassingen geschieden op basis van de dan geldende cao lonen, wettelijke wijzigingen in de toegepaste sociale verzekerings- en geldende pensioenpremies evenals de benchmarkgegevens van een onafhankelijke derde partij die tevens het volledige beheer voert over de TarievenTool.
158.	Het Tarief van de door Opdrachtgever aangedragen (netwerk) Kandidaten dient te voldoen aan de Richtlijntarieven zoals bepaald door Opdrachtgever. Indien het Tarief niet voldoet aan het Richtlijntarief, onderhandelt Opdrachtnemer met Derden/Toeleveranciers (netwerk kandidaat) over het Tarief. Indien Opdrachtnemer of de Bevoegde manager/medewerker na de tariefonderhandeling van deze afspraak/Richtlijntarief wenst af te wijken, dient dit expliciet en schriftelijk te worden gemeld en overeengekomen bij/met Bevoegde manager. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever expliciet dat het een door Opdrachtgever geworven Kandidaat betreft. De Kandidaat mag pas daadwerkelijk worden ingezet na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
159.	Het Prijzenblad (Bijlage E) dient compleet, voorzien van alle gevraagde informatie, te worden ingevuld en rechtsgeldig te worden ondertekend. Opdrachtnemer past de Opslagen toe zoals opgenomen in het Prijzenblad.
160.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd met een ingeleende Externe medewerker een rechtstreeks dienstverband aan te gaan, indien zowel Opdrachtgever als de Externe medewerker dit wensen. Hiervoor zullen geen kosten in rekening worden gebracht indien de inleent termijn hieraan voorafgaand minimaal 1365 uren heeft geduurd. De opzegtermijn van de Externe medewerker wordt als overgangperiode gehanteerd. Opdrachtnemer dient de Externe medewerker niet te belemmeren in een overgang naar Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Toeleveranciers van Opdrachtnemer dienen betreffende Externe medewerker in geen geval te houden aan een vorm van een concurrentie-/ relatiebeding of andere beperking.

Implementatie en transitie	
161.	Na voorlopige gunning dient een implementatieplan aan Opdrachtgever te worden verzonden, welke uiterlijk voor definitieve gunning dient te zijn ontvangen. In het implementatieplan wordt aandacht besteed aan de wijze waarop de overdracht in werkzaamheden van huidige naar (eventuele) nieuwe Opdrachtnemer wordt ingericht ervan uitgaand dat Opdrachtnemer in de implementatie een leidende rol vervult. Binnen het Implementatieplan ontwikkelt Opdrachtnemer een transitieplan met een bijbehorend communicatie- & veranderplan. In het Implementatieplan worden tevens de verantwoordelijkheden voor de implementatie gedetailleerd vastgelegd. Het Implementatieplan bevat een realistische tijdsplanning, met dien verstande dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de implementatie en daarvoor dus voldoende mensen en middelen ter beschikking dient te stellen. Opdrachtnemer maakt gebruik van een aantoonbaar bewezen implementatiemethode.
162.	Voorafgaand aan de transitie & implementatie stelt Opdrachtnemer Sleutelfunctionarissen voor die gedurende de transitie & implementatieperiode beschikbaar zijn voor Opdrachtgever, welke niet mogen worden vervangen op initiatief van Opdrachtnemer, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend door Opdrachtgever. Opdrachtgever kan verzoeken om vervanging van de Sleutelfunctionarissen indien de planning niet wordt gehaald en de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet soepel verloopt.
163.	Binnen het Implementatieplan ontwikkelt Opdrachtnemer een migratieplan voor het migreren van de bestaande Opdrachten van de huidige opdrachtnemers (binnen de scope van de Raamovereenkomst) naar Opdrachtnemer, inclusief een bijbehorend communicatieplan.
164.	Opdrachtgever hecht veel waarde aan stabiliteit en continuïteit in het personeelsbestand. Na bekendmaking van de definitieve gunning zal Opdrachtnemer overgaan tot migratie van de reeds ingezette Externe medewerkers conform het Implementatieplan. Dit geldt alleen indien Opdrachtgever dit wenst en indien de verwachte inzetduur van deze Externe medewerkers na de ingangsdatum van de (nieuwe) Raamovereenkomst nog (minimaal) drie maanden voortduurt. Opdrachtnemer organiseert de transitie projectmatig. Kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn in de prijs inbegrepen.
165.	Opdrachtgever zal, na de berichtgeving van het besluit t.a.v. de gunning van de Raamovereenkomst, overgaan tot de implementatie van de Raamovereenkomst. Opdrachtgever wenst na gunning zo spoedig mogelijk (volledig) te werken volgens de nieuwe Raamovereenkomst. Opdrachtnemer organiseert de implementatie projectmatig en in samenwerking met Opdrachtgever en volgens het plan van aanpak wat opgesteld wordt door Opdrachtnemer.

Social Return on Investment	
166.	Conform het Inkoopbeleid dient 5% van de totale fee/ opslag verplicht ingezet te worden voor initiatieven ten behoeve van het versterken van de SROI.
167.	In het implementatieplan (zie eis 161) wordt een plan van aanpak verwerkt ten aanzien van Social Return on Investment waarin tevens de Toeleveranciers betrokken worden om gezamenlijk initiatieven te initiëren en te realiseren.

Service Level Agreement	
168.	In de transitiefase zal Opdrachtnemer een operationele/uitgewerkte SLA opstellen die in overleg met Opdrachtgever wordt overeengekomen. De door Opdrachtnemer voorgestelde SLA voldoet minimaal aan de in dit Programma van Eisen gestelde eisen. Tevens is in de SLA een communicatiematrix opgenomen waarin relevante stakeholders op Strategisch, Tactisch en Operationeel niveau zijn vastgelegd. De SLA wordt opgenomen in de DAP. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de DAP die in overleg met Opdrachtgever wordt overeengekomen.
169.	De SLA is van toepassing op alle Diensten van Opdrachtnemer. Bij het niet nakomen van deze SLA zal Opdrachtnemer een verbeterplan opstellen. Opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever geconstateerde tekortkomingen te analyseren, verbetermaatregelen

	voor te stellen, deze op eigen kosten (na afstemming met Opdrachtgever) uit te voeren en aan Opdrachtgever te rapporteren over de effectiviteit van deze maatregelen.
170.	Opdrachtgever wil Opdrachtnemer zoveel mogelijk ruimte geven om de beschreven en gewenste Diensten te realiseren. Om deze reden heeft Opdrachtgever gekozen voor een resultaatgerichte contractvorm. Gedurende de transitiefase zal Opdrachtnemer een voorstel opstellen en met Opdrachtgever afspraken maken en in de SLA vastleggen over de volgende KPI's. Opdrachtnemer committeert zich aan Kwalitatieve Prestatie Indicatoren (KPI's) met betrekking tot (o.a.) de volgende onderdelen: 1. KPI's voor Kwaliteit 2. KPI's voor Kosten 3. KPI's voor Levering 4. KPI's voor Klanttevredenheid
171.	Opdrachtnemer zal ten behoeve van vorenbedoelde KPI's de volgende targets <i>minimaal</i> meenemen: 1. Tevredenheid Opdrachtgever over de MSP-dienstverlening (NPS, >0) 2. Reactietijd en aantal CV's: 5 werkdagen, tenminste 3 CV's tenzij anders afgesproken 3. Kandidaat match, <5% van de aanvragen (wordt per kalenderjaar opnieuw ingediend) 4. Voorzieningsgraad (2 kandidaten, >98% van aanvragen) 5. Dossier volledig (contract), 5 werkdagen na selectie 6. Hoogte van Tarief, KPI per doelgroep, einde schaal conform afgegeven doelstellingspercentage. 7. Correctheid facturen, 30 dagen pay when paid (>100%) 8. Ongewenste beëindigingen (<1%) 9. Tevredenheid van Toeleveranciers en Zzp'ers (NPS score >0) 10. 2 realistische proactieve verbetervoorstellen per kalenderjaar. Eventuele consequenties voor niet behaalde KPI-targets worden situationeel beoordeeld door Partijen met een daarbij passende – mogelijk financiële - maatregel.

Exit	
172.	Van Opdrachtnemer wordt verlangd na einddatum van deze Raamovereenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de Dienstverlening (transitie) naar een nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen, zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer kan Opdrachtgever daartoe aan de zittende Opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn Dienstverlening volledig volgens de Raamovereenkomst blijft uitvoeren. Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Raamovereenkomst, schriftelijk aan de Opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
173.	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer bij 6 van de Raamovereenkomst, beëindiging (opzegging) of ontbinding van de Raamovereenkomst de Dienst 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 Dienst 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 Diensten.
174.	De Exit periode duurt in beginsel maximaal 3 maanden na einddatum, of na het beëindigen of ontbinden van de Raamovereenkomst. De exacte duur van de Exit periode wordt door Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer bepaald.
175.	Gedurende de Exit periode, ook nadat de Raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van Partijen uit hoofde van deze Raamovereenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de Dienst.

176.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat indien van toepassing Nadere Overeenkomsten kosteloos worden overgenomen door een nieuwe opdrachtnemer op een door Opdrachtgever aangewezen moment, doch uiterlijk 6 maanden nadat de Raamovereenkomst is geëindigd van rechtswege, beëindigd of ontbonden.
177.	Na overdracht van data en documenten aan Opdrachtgever, verwijdt 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. De onafhankelijke derde is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met beveiligingsstandaarden die gelden voor het type (persoons)gegevens en de 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 onafhankelijke derde komen voor rekening van Opdrachtgever.
178.	Gegevens en documenten die om aantoonbare juridische redenen een bepaalde wettelijke bewaartermijn hebben, dienen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en (max) 7 jaar daarna, beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer er voor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen derde partij.
179.	Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de Dienstverlening. De exit dient te zijn inbegrepen in de Opslag.
180.	Het concept Exitplan wordt tijdens de implementatieperiode opgesteld.