

In het Programma van Eisen en Wensen is gekozen voor een tweedeling: de (harde) eisen en de wensen. Een eis heeft een uitsluitend karakter. Het niet voldoen aan een eis is voor Opdrachtgever aanleiding de offerte uit te sluiten van verdere beoordeling.

Opdrachtnemer hoeft geen toelichting te geven bij het Programma van Eisen en kan volstaan met het indienen van inschrijving, waarmee Opdrachtnemer verklaart onvoorwaardelijk in te stemmen met en te voldoen aan alle gestelde eisen.

Programma van eisen:

1. Algemeen	
Nr.	Eisen
1.1	Dienstverlening algemeen Opdrachtnemer is in staat uitzendkrachten te leveren op de aangegeven gebieden. Hierbij zal de nadruk liggen op (onderwijs)ondersteunende functies ten opzichte van onderwijsgevende functies. In de bijlage 7 staan de meest voorkomende functieprofielen aan.
1.2	Dienstverlening algemeen Het inhuren van uitzendkrachten en payroll-krachten vindt plaats met inachtneming van alle vigerende wetgeving op dit gebied
1.3	Dienstverlening uitzendkrachten Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de verantwoordelijkheid voor de werving, selectie, uitzending, de begeleiding, loonbetaling, administratie, beëindiging van de opdrachten alle overige werkzaamheden die bij het uitzenden van toepassing zijn en bij de Opdrachtnemer ligt. De kosten hiervan zijn opgenomen in de door Opdrachtnemer aangegeven loonkostenfactor + marge. Verloning vindt plaats op basis van gewerkte uren waarbij het ziekterisico ligt bij de opdrachtnemer en er alleen gewerkte uren worden gefactureerd. Dit betekent dat er geen factuur wordt verzonden indien een uitzendkracht ziek is of met vakantie is.
1.4	Dienstverlening payroll Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de verantwoordelijkheid voor de begeleiding, loonbetaling, administratie, beëindiging van de opdracht en alle overige werkzaamheden die bij payroll van toepassing zijn en bij de Opdrachtnemer ligt. De kosten hiervan zijn opgenomen in de door Opdrachtnemer aangegeven loonkostenfactor + marge. Verloning vindt plaats op basis van contracturen waarbij het ziekterisico en doorbetaling van vakantiedagen ligt bij de opdrachtgever. Dit betekent dat er gefactureerd mag worden tijdens de periode dat een payrollkracht ziek is of met vakantie is.
1.5	Aanvragen Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de verplichting om op alle aanvragen, tijdig (binnen de gestelde aanlevertermijn van eis 3.2.), geschikte uitzendkrachten te leveren bij de Opdrachtnemer ligt. De geschiktheid wordt door NHL Stenden beoordeeld aan de hand van het functieprofiel, competentieprofiel of andere opgegeven specificaties zoals aangegeven door NHL Stenden bij het plaatsen van de aanvraag. Aanvragen worden door dienst HRM geplaatst bij de opdrachtnemer. Indien er aanvragen geplaatst worden buiten HRM om dient contact opgenomen te worden met HRM. Facturen van opdrachten buiten HRM om geplaatst worden niet betaald.
1.6	Geen eigen uitzendkracht Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer Opdrachtnemer niet met eigen uitzendkrachten (of uitzendkrachten van de combinatie/onderaannemer waarmee u heeft ingeschreven) aan een aanvraag van NHL Stenden kunt voldoen, Opdrachtnemer actief op zoek gaat naar uitzendkrachten bij derden (bijvoorbeeld andere uitzendbureaus) om alsnog, binnen de gestelde termijnen, aan de aanvraag te kunnen voldoen. De door Opdrachtnemer ingehuurd uitzendkrachten bij derden worden door Opdrachtnemer, tegen de condities en tarieven die zijn opgenomen in de af te sluiten raamovereenkomst aangeboden en gefactureerd aan NHL Stenden. Indien Opdrachtnemer ook via een derde geen geschikte uitzendkracht kunt leveren is NHL Stenden gerechtigd zelf de uitvraag uit te zetten bij een derde.
1.7	Vervanging Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij het niet verschijnen van de uitzendkracht er zo spoedig mogelijk door Opdrachtnemer zorg wordt gedragen voor vervanging van de uitzendkracht, indien NHL Stenden daarom verzoekt, zodat de continuïteit wordt geborgd.
1.8	Leiding en toezicht De in te zetten uitzend- en payrollkrachten verrichten de overeengekomen werkzaamheden onder leiding en (eventueel indirect) toezicht van daartoe aangewezen medewerkers van NHL Stenden.
1.9	Locatie van werkzaamheden De in te zetten uitzend- en payrollkrachten voeren de werkzaamheden uit op een locatie van NHL Stenden of een door NHL Stenden aan te wijzen locatie.
1.10	Locatie van de vestiging Opdrachtnemer heeft in ieder geval een fysieke locatie binnen de gemeente waarin de grootste vestiging van NHL Stenden is gevestigd, namelijk gemeente Leeuwarden. Deze locatie dient ervoor te zorgen dat Opdrachtnemer ter plaatse voldoende netwerk heeft om aan de gevraagde dienstverlening te voldoen.

1.11	Nederlandse en Engelse taal De in te zetten uitzend- en payrollkrachten en het personeel van Opdrachtnemer beheersen in ieder geval de Nederlandse taal in woord en geschrift. Voor wat betreft de uitzendkrachten/payrollkrachten kan hiervan afgeweken worden in overleg met en met goedkeuring van NHL Stenden. In sommige gevallen is goede beheersing van de Engelse taal gewenst.
1.12	Huisregels Er gelden binnen de organisatie van NHL Stenden huisregels en een gedragscode. Opdrachtnemer en de in te zetten uitzend- en payrollkrachten dienen deze huisregels en code na te leven (deze regels worden na gunning gedeeld). Indien deze niet worden nageleefd door de uitzendkracht is NHL Stenden gerechtigd om de opdrachtbevestiging van de desbetreffende uitzendkracht te beëindigen.
1.13	Geheimhouding Opdrachtnemer en de in te zetten uitzend- en payrollkrachten zullen alle tot hen gekomen informatie betreffende NHL Stenden vertrouwelijk behandelen. NHL Stenden is gerechtigd om een in te zetten uitzend- en payrollkracht een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen. Indien deze regel niet wordt nageleefd, is NHL Stenden gerechtigd om de opdrachtbevestiging van deze uitzend- en payrollkracht te beëindigen.
1.14	Functioneren Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, indien naar aanleiding van het functioneren van een uitzendkracht, er gegronde klachten worden ingediend door medewerkers, NHL Stenden zich het recht voorbehoudt om de opdracht van deze uitzendkracht te beëindigen. Afhankelijk van de klacht en de gevolgen hiervan, zal NHL Stenden in overleg met Opdrachtnemer bepalen welke vervolgstappen er nog meer gezet worden richting de uitzendkracht.
1.15	Trends en ontwikkelingen Opdrachtnemer draagt zorg dat NHL Stenden op de hoogte is van ontwikkelingen in de markt van uitzenden en payrolling en koppelt dit proactief, minimaal eenmaal per 4 maanden, terug aan de Opdrachtgever.
1.16	Klanttevredenheidsonderzoek Eenmaal per jaar voert Opdrachtnemer een klanttevredenheidsonderzoek uit onder bij Opdrachtgever werkzame stakeholders en Payrollkrachten/Uitzendkrachten. Terugkoppeling vindt plaats aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer maakt op basis van deze gesprekken een verbeterplan die ter goedkeuring wordt voorgelegd aan Opdrachtgever en bij goedkeuring wordt uitgevoerd.
1.17	Informeren NHL Stenden Opdrachtnemer informeert NHL Stenden proactief over veranderingen die voor NHL Stenden van belang zijn in het kader van de inzet van uitzend- en payroll krachten. Denk hierbij aan veranderde wetgeving etc.

2. Materie eisen werkzaamheden	
Nr.	Eisen
2.1.	Registratie en controle van de gegevens - Opdrachtnemer beschikt over de relevante gegevens van iedere in te zetten uitzend- en payrollkracht. Dit zijn in ieder geval persoonlijke gegevens, opleiding en arbeidsverleden. Opdrachtnemer controleert de originele diploma's van uitzendkrachten en laat de uitzend- en payrollkrachten bij indiensttreding een geldig legitimatiebewijs overleggen. In het geval van een buitenlandse uitzend- of payrollkracht, dient Opdrachtnemer te controleren dat de uitzend- en payrollkracht in het bezit is van de juiste documenten waarmee hij/zij in Nederland mag werken. - De door de uitzendkracht opgegeven referenties worden door Opdrachtnemer op juistheid gecontroleerd. De arbeidservaring van de uitzendkracht wordt vergeleken met de behoefte van NHL Stenden. Gevraagde vaardigheden en verlangde functievereisten worden getoetst aan de kennis en kunde van de uitzendkracht. Op verzoek van NHL Stenden levert u de bewijsstukken aan die aantonen dat u hieraan heeft voldaan.
2.2	Controle naleving wetsbepalingen - Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen, de Wet op de Identificatieplicht of andere wetgeving die van toepassing is zijn vervuld voordat een uitzendkracht zijn werk bij NHL Stenden aanvangt. Opdrachtnemer informeert de uitzendkracht, voordat hij/zij de werkzaamheden aanvangt, over de beroepskwalificaties. Uiteraard zorgt Opdrachtnemer voor de wettelijke inhoudingen van fiscale lasten en sociale premies en afdracht hiervan aan de relevante instanties. - Opdrachtnemer vrijwaart NHL Stenden tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst kunnen worden gemaakt (bijvoorbeeld in het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast). - Opdrachtnemer gaat ermee akkoord (in overleg met NHL Stenden) uiterlijk één maand van tevoren de medewerker schriftelijk te informeren over het al dan niet voortzetten van de overeenkomst. Drie maanden voor het aflopen van de overeenkomst informeert u NHL Stenden hierover. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer deze aanzegtermijn door u niet in acht wordt genomen de kosten voor de verschuldigde vergoeding voor rekening voor opdrachtnemer zijn. - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de transitievergoeding indien die verschuldigd is aan de uitzendkracht. De kosten hiervoor dienen opgenomen te worden in de loonkostenfactor. NHL Stenden betaalt hier niet afzonderlijk voor.
2.3	Informatie aan de uitzendkracht Opdrachtnemer informeert de uitzendkracht over de werkzaamheden die verricht moeten gaan worden, de wijze van urenverantwoording, huisregels, gedragscode en andere relevante zaken. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de uitzendkracht bij aanvang van de werkzaamheden geldige identiteitspapieren bij zich heeft, zodat ook NHL Stenden een controle kan uitvoeren.

2.4.	Werktijden Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede instructie op de correcte invulling van de wekelijkse tijdverantwoording (urendeclaraties) en de akkoordbevinding van NHL Stenden voor het aantal gewerkte uren. Hierbij geldt de afspraak dat [lunch en diner]pauzes van de uitzendkrachten niet worden uitbetaald door NHL Stenden.
2.5.	Ziekmelding van een uitzendkracht Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitzendkrachten zich ziekmelden bij NHL Stenden én bij uw organisatie en u verzorgt de relevante begeleiding. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting NHL Stenden om af te stemmen of en zo ja op welke termijn vervanging gewenst is.

3. Materie eisen uitzendkrachten	
Nr.	Eisen
3.1	Digitaal aanvragen Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de aanvraag voor een uitzendkracht digitaal en mondeling plaats kan vinden. In beide gevallen dient Opdrachtnemer de aanvraag digitaal te bevestigen aan NHL Stenden. Het aanbieden van een uitzendkracht vindt tevens digitaal plaats.
3.2	Reactie periode Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtnemer na ontvangst van een aanvraag voor een uitzendkracht binnen 48 uur het curriculum vitae van minimaal twee of meerdere geschikte kandidaten overlegt. NHL Stenden zal de voorgestelde kandidaten beoordelen op de volgende aspecten: opleiding, ervaring, competenties en persoonlijkheid, en op basis hiervan beslissen welke kandidaat het meest geschikt is voor het vervullen van de functie. Voor het kunnen aanbieden van de juiste kandidaat is opdrachtnemer zich bewust dat zij bij de aanvraag specifiek naar bijzonderheden dient te vragen om een juiste match te kunnen bieden. Een kennismakingsgesprek kan deel uitmaken van deze beoordelingsprocedure. Eventuele kosten die betrekking hebben op het kennismakingsgesprek (zoals uren en reiskosten) kunnen niet in rekening worden gebracht. De termijn van uiterlijk 48 uur kan in het geval van een spoedaanvraag in overleg met Opdrachtnemer naar beneden worden bijgesteld.
3.3	Inwerkperiode Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtnemer bij iedere plaatsing van een uitzendkracht na de inwerkperiode contact opneemt met de aanvrager om te controleren of de uitzendkracht naar tevredenheid functioneert.
3.4	Geen match Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het voorstellen van uitzendkrachten die niet voldoen aan de bij de aanvraag gestelde eisen (met betrekking tot opleiding, ervaring, competenties, enzovoorts) wordt beschouwd als 'het niet aanbieden van personeel'.
3.5	Overzicht niet functioneren Opdrachtnemer gaat ermee akkoord een overzicht bij te houden van de uitzendkrachten die, naar het oordeel van NHL Stenden, niet naar behoren hebben gefunctioneerd. U waarborgt dat deze uitzendkrachten niet meer voor NHL Stenden worden ingezet en/of voorgesteld.
3.6	Start drie werkdagen Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de door Opdrachtnemer voorgestelde uitzendkracht binnen drie werkdagen nadat NHL Stenden akkoord heeft gegeven, daadwerkelijk met zijn of haar werkzaamheden kan beginnen tenzij anders aangegeven door NHL Stenden.
3.7	Verruimen termijn start De aanvrager kan ervoor kiezen om de minimumtermijnen met betrekking tot de ontvangst van curriculum vitae en de maximumtijd tot de start van de uitzendkracht (drie werkdagen) per aanvraag te verruimen. Het aanpassen van de minimumtermijnen naar beneden kan alleen indien beide partijen daarmee instemmen.
3.8	Digitale urendeclaraties De uitzendkracht(en) dienen wekelijks de digitale urendeclaraties in te vullen en deze dienen digitaal ter controle te worden aangeboden aan de daarvoor verantwoordelijke persoon binnen NHL Stenden.
3.9	Niet voldoen uitzendkracht Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien een uitzendkracht, naar het oordeel van NHL Stenden in de eerste werkweek, niet voldoet aan de gestelde kwalificaties en/of het niet goed uitvoeren van de werkzaamheden, per direct de opdrachtbevestiging wordt ontbonden, zonder dat er kosten aan NHL Stenden worden doorberekend.

4. Materie eisen payrollkrachten	
Nr.	Eisen
4.1	Payroll Onder payroll wordt verstaan de detacheringsovereenkomst, waarbij de overeenkomst van opdracht tussen de werkgever en de derde niet tot stand is gekomen in het kader van het samenbrengen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt en waarbij de werkgever alleen met toestemming van de derde bevoegd is de werknemer aan een ander ter beschikking te stellen. De payrollkracht en de opdrachtnemer sluiten een overeenkomst met elkaar. NHL Stenden heeft geen overeenkomst met de payrollkracht.
4.2	Digitaal aanvragen Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de aanvraag voor een payrollkracht digitaal plaatsvindt en dat Opdrachtnemer de aanvraag digitaal te bevestigen.

4.3	Acceptatie payroll Opdrachtnemer dient in principe alle aanvragen voor payroll zonder verdere voorwaarden te accepteren, tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om een payrollkracht niet te accepteren. Hierover dient Opdrachtnemer NHL Stenden zo spoedig mogelijk te informeren.
4.4	Opdrachtbevestiging Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtnemer een opdrachtbevestiging sluit met de door NHL Stenden geselecteerde en voorgedragen kandidaat.
4.5	Aanvraagperiode Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de aanvraagprocedure voor opname van een payrollkracht binnen drie werkdagen is afgerond.
4.6	ABP Indien NHL Stenden dit wenst dient Opdrachtnemer in staat te zijn om een payrollconstructie aan te bieden waarbij het pensioen via Stichting Pensioenfonds ABP (Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds) verloopt.
4.7	Overzicht niet functioneren Opdrachtnemer gaat ermee akkoord een overzicht bij te houden van de payrollkracht die, naar het oordeel van NHL Stenden, niet naar behoren hebben gefunctioneerd. Opdrachtnemer waarborgt dat deze uitzendkrachten niet meer voor NHL Stenden worden ingezet en/of voorgesteld.
4.8	Voortijdige beëindiging Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat als een payrollkracht de huisregels, gedragscode, geheimhoudingsbepaling of niet goed functioneert, maatregelen te treffen die in het uiterste geval kunnen leiden tot een voortijdige beëindiging van de opdracht tussen Opdrachtnemer en NHL Stenden.

5. Materie eisen betaling uitzendkrachten	
Nr.	Eisen
5.1	ABU/NBBU Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de ABU en NBBU cao van toepassing is. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een tijdelijke signalering van wijziging in de fase waarin de uitzend- of payrollkracht zich bevindt (uiterlijk drie maanden voordat de wijziging zich voordoet). NHL Stenden wenst alleen gebruik te maken van kandidaten die in fase A of fase B (ABU cao) of fase 1 en 2 (NBBU cao) zijn ingedeeld.
5.2	40-urige werkweek Uitzend- en payrollkrachten worden naar rato betaald op basis van een 40-urige werkweek.
5.3	Extra regelingen Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de in te zetten uitzendkrachten recht hebben op de inlenersbeloning en geen recht hebben op overige regelingen of toeslagen van NHL Stenden. Opdrachtnemer is uiteraard vrij dergelijke regelingen aan te bieden aan de uitzendkracht indien deze niet worden doorbelast aan NHL Stenden.
5.4	Reiskosten Opdrachtnemer dient de reiskosten woon- werkverkeer, inclusief de optie van fiscale uitruil van de uitzend- en payrollkrachten te vergoeden volgens de regelingen van NHL Stenden. De reiskosten worden netto in rekening gebracht, zonder extra kosten of toeslagen, en worden wekelijks gefactureerd. Zie bijlage 8a en 8b.

6. Materie eisen beëindiging inhuurproces	
Nr.	Eisen
6.1	Einde opdrachtbevestiging De afgesloten opdrachtbevestiging eindigt op de overeengekomen einddatum, zonder dat hiervoor een extra handeling benodigd is.
6.2	Raamovereenkomst geëindigd Indien de raamovereenkomst wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, zullen deze opdrachtbevestigingen automatisch eindigen op de datum van het einde van de raamwerkovereenkomst tenzij anders overeengekomen. Opdrachtnemer werkt desgewenst eraan mee dat in de individuele opdrachtbevestiging genoemde einddatum geldt. Indien er geen einddatum in de individuele opdrachtbevestiging is genoemd, kan de individuele opdrachtbevestiging op een nader door Opdrachtgever aan te geven einddatum worden gesteld. Uiterlijk eindigt elke individuele opdrachtbevestiging zes maanden (ongeacht er een individuele langere termijn is bevestigd) nadat de raamovereenkomst is ontbonden en/of van rechtswege is geëindigd. Op de bedoelde opdrachtbevestigingen blijven de voorwaarden van de raamovereenkomst van toepassing.
6.3	Niet voldoen Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de opdrachtbevestiging met onmiddellijke ingang eindigt in het geval de uitzendkracht zich naar de mening van NHL Stenden om enige reden schuldig maakt aan plichtsverzuim, het schenden van de beveiligingsvoorschriften, zich misdraagt of zich gedraagt in strijd met de algemeen geaccepteerde normen. Onmiddellijke beëindiging van de uitzendovereenkomst is mogelijk in situaties waarin de schending dermate ernstig is dat er sprake is van dringende redenen als bedoeld in artikel 7:678 BW. Indien er geen sprake is van een dergelijke dringende reden, dan dienen de opzegtermijnen conform de ABU-CAO te worden gehanteerd.
6.4	Transitievergoeding Opdrachtgever is zich ervan bewust dat slecht een gering percentage van de inhuurkrachten recht heeft op een transitievergoeding en verwacht dit terug te zien in de opgenomen reservering van opdrachtnemer.

7. Materie eisen overname	
Nr.	Eisen
7.1	Overname uitzendkracht Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een uitzendkracht die, binnen de periode waarvoor de raamovereenkomst is afgesloten, 1.040 gewerkte uren voor NHL Stenden heeft gewerkt, kosteloos kan worden overgenomen door NHL Stenden wanneer deze dit wenst. Indien NHL Stenden een uitzendkracht wenst over te nemen die nog geen 1.040 uur werkzaam is, kan de uitzendkracht worden overgenomen, waarbij NHL Stenden u de verschuldigde overname fee betaalt conform onderstaande formule: $(\text{marge} \times (1.040 \text{ uur} - \text{aantal gewerkte uren}) \times 25\%)$.
7.2	Overname payrollkracht Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat NHL Stenden te allen tijde gerechtigd is rechtstreeks met een bij haar werkzame payrollkracht een arbeidsovereenkomst aan te gaan. Hiervoor zal geen vergoeding verschuldigd zijn aan opdrachtnemer.
7.3	Overgang naar nieuwe dienstverlener bij einde contract Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, wanneer de af te sluiten raamovereenkomst voortvloeiend uit deze aanbesteding wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, Opdrachtnemer actief en zonder het berekenen van kosten meewerkt aan de transitie van uitzendkrachten naar de (eventueel) nieuwe opdrachtnemer, rekening houdend met eis 6.2.
7.4	Overgang dienstverlener nieuw contract Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij de start van deze raamovereenkomst voortvloeiend uit deze aanbesteding er mogelijk uitzendkrachten van de voorgaande Opdrachtnemer uitfaseren. Dit betekent dat opdrachtgever het recht heeft reeds gestarte uitzendopdrachten tot maximaal 6 maanden uit te laten dienen bij de huidige Opdrachtnemer (zie hiervoor eis 6.2).

8. Financiële eisen	
Nr.	Eisen
8.1	De in de inschrijving op te nemen tarieven/prijzen zijn in Euro, exclusief btw. Opgave van prijzen en berekeningen van toegekende cijfers zal tot maximaal vier cijfers achter de komma plaatsvinden.
8.2.	Opdrachtnemer dient reële bedragen/loonkostenfactoren te offrenen in plaats van symbolische bedragen (ook op onderdelen van het subgunningscriterium prijs). Irreële bedragen (waaronder negatieve en/of € 0,00-prijzen) zullen worden gecontroleerd en eventueel kan de inschrijving ongeldig worden verklaard volgens de methode neergelegd in artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012.
8.3	Het is Opdrachtnemer verboden strategisch in te schrijven. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat NHL Stenden gerechtigd is om een strategische inschrijving ter zijde te leggen en niet mee te nemen in de beoordeling van de inschrijvingen.
8.4	Alle door Opdrachtnemer gecommuniceerde prijzen omvatten alle mogelijke kosten, belastingen en heffingen (dus in ieder geval inclusief voorrijkosten, arbeidskosten, onderhoudskosten, materiaalkosten, afhandelingskosten, uitvoering, nazorg, inleerkosten, overhead, reis- en andere kosten). Tijdens de gehele contractperiode brengt Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening.
8.5	De inschrijving bevat een volledig ingevuld prijsinvulformulier. De kostenopbouw vindt plaats conform het aangegeven format. Alle genoemde prijzen staan gedurende de eerste 2 jaren van de raamovereenkomst vast. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de marge na de initiële looptijd van de raamovereenkomst eenmaal per contractjaar kan worden verhoogd (bij verhoging van het indexcijfer), dan wel worden verlaagd (bij verlaging van het indexcijfer). Als basis voor de eerste wijziging dient het indexcijfer van de maand september van het jaar daarvoor te worden gebruikt. Indien er geen definitieve cijfers bekend zijn, worden de voorlopige cijfers gebruikt (achteraf zal een eventuele verrekening plaatsvinden). Indexering vindt plaats conform (CBS Dienstenprijzen, categorie 78: arbeidsbemiddeling en personeelsvoorziening): Prijsaanpassingen, zowel verlagingen als verhogingen, dienen uiterlijk één maand voorafgaande aan de ingangsdatum van de prijswijziging schriftelijk, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd voorgesteld te worden. Bij het niet melden van een prijsverlaging is opdrachtnemer alsnog verplicht deze prijsverlaging met terugwerkende kracht door te voeren.
8.6	Cao-wijzigingen e.d. Alle prijswijzigingen die een direct gevolg zijn van overheidsmaatregelen en/of cao-wijzigingen en verband houden met sociale premies, loonbelasting e.d. en waarbij de loonkostenfactor eventueel kan wijzigingen dienen zo snel als mogelijk voor de ingangsdatum door de Opdrachtnemer per e-mail onderbouwd kenbaar te worden gemaakt aan NHL Stenden. Uitsluitend na schriftelijke goedkeuring van NHL Stenden kunnen wijzigingen worden doorgevoerd.
8.7	Wijzigingen loon Eventuele verhogingen van het brutoloon van de uitzendkracht geschieden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst uitsluitend conform de cao HBO.
8.8	Factuureisen De factuur dient te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de bijlage 4. Alleen gefiatteerde uren worden betaald door NHL Stenden [uitzondering zijn overeenkomsten met contracturen].
8.9	Factuureisen Facturen mogen uitsluitend worden ingediend door de contractpartner/opdrachtnemer zelf. Dit moet dezelfde crediteur zijn aan wie de opdracht is verstrekt. Facturen van een andere crediteur, zoals een onderaannemer of een andere vestiging met een afwijkend crediteurnummer, kunnen wij niet in behandeling nemen.

8.10	Facturatie Facturatie dient per week digitaal plaats te vinden door middel van een digitale factuur per kostenplaats, (waarmee de factuur adequaat bij de juiste budgethouder terechtkomt). Op de factuur dient het volgende opgenomen te worden: • De namen van de ingehuurdte uitzendkrachten of payroll-uitzendkrachten per bedrijfsonderdeel (onder vermelding van de naam van het bedrijfsonderdeel, de kostenplaats en indien van toepassing, het projectnummer); • Het berekende tarief; • De reiskosten per uitzendkracht of payrollkracht (inclusief het aantal kilometers); • De uitbetaalde bruto en netto vergoedingen (o.a. thuiswerk- of transitievergoeding) • Het gewerkte aantal uren per uitzendkracht of payrollkracht; • Het te betalen bedrag per uitzendkracht of payrollkracht; • Het totaalbedrag; • Het btw-bedrag. Daarnaast dient Opdrachtnemer iedere week een totaalrapportage met daarin opgenomen het aantal uren per productgroep en de (reis)kosten aan te leveren.
------	---

9. Communicatie eisen	
Nr.	Eisen
9.1	Managementrapportage Opdrachtnemer dient per 4 maanden een managementrapportage op te leveren (januari t/m april, mei t/m augustus en september t/m december). Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de inhoud en format van de rapportage te allen tijde kan worden gewijzigd of aangevuld binnen redelijke eisen en wensen van NHL Stenden. Tevens gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat de frequentie van de rapportage kan wijzigen. In alle gevallen worden voor de rapportage geen kosten doorberekend aan NHL Stenden. Gewenste wijzigingen in inhoud of vorm dienen per de eerstvolgende rapportage (correct en volledig) te zijn verwerkt door opdrachtnemer. In de managementrapportage dient Opdrachtnemer de volgende informatie op te nemen: • Per productgroep de hoeveelheid uren, het gemiddeld tarief exclusief btw en de totale kosten exclusief btw. Dit in de laatste periode, per periode in de drie voorgaande perioden en een prognose naar de volgende periode (bij de prognose rekening houdend met alleen de bestaande contracten). • Aanvullend levert Opdrachtnemer detailleringlijsten met: - De namen van de ingehuurdte uitzend- of payrollkracht per bedrijfsonderdeel (onder vermelding van de naam van het bedrijfsonderdeel en kostenplaatsnummer); - De functie van de uitzend- of payrollkracht; - De gevraagde inhuurperiode van de uitzend- of payrollkracht en de werkelijke inhuurperiode (vanaf de startdatum); - Het gewerkte aantal uren per uitzend- of payrollkracht per periode en cumulatief per inzet (vanaf de startdatum); - Het berekende tarief (bruto uurloon, loonkostenfactor en marge); - De reiskosten per uitzend- en payrollkracht; - Verklaring van betalingsgedrag keten- en inlenersaansprakelijk. • Aanvullend levert Opdrachtnemer een rapportage over het nakomen van de afspraken over de kwaliteit van dienstverlening.
9.2	Contactpersoon Opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon aan als accountverantwoordelijke. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt en is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de raamovereenkomst en is beslissingsbevoegd. De Opdrachtnemer dient gedurende werkdagen tussen 8.30 uur en 17.00 uur zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar te zijn. Naast de vaste contactpersoon wordt er een vaste vervanger aangewezen.
9.3	Overleggen NHL Stenden wil jaarlijks afstemming hebben met de opdrachtnemer op strategisch niveau (over de raamovereenkomst). Daarnaast zal er per periode van 4 maanden op tactisch niveau overleg plaatsvinden. De agenda voor deze overleggen wordt in gezamenlijkheid vastgelegd, waaronder minimaal begrepen de managementrapportage zoals genoemd onder nummer 9.1. Operationeel overleg vindt plaats op het moment dat daar behoefte toe bestaat. Opdrachtnemer zorgt uiterlijk vijf dagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomst voor het verstrekken van de benodigde rapportages. Daarnaast is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opstellen van het verslag van het overleg en overlegt dit ter goedkeuring aan NHL Stenden binnen twee weken na de bijeenkomst.
9.4.	Commerciële activiteiten Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, indien contact opgenomen wordt met organisatieonderdelen van NHL Stenden met betrekking tot bezigheden die buiten de reguliere uitzend- of payrollwerkzaamheden vallen zoals commerciële acties, onderzoek en dergelijke, Opdrachtnemer hiervoor vooraf toestemming vraagt van de contactpersoon van NHL Stenden.