

Bijlage 9 – Programma van eisen IV.100133

Algemeen

ALG 1. Door een inschrijving in te dienen verklaart de Opdrachtnemer dat hij aan alle in de Aanbestedingsdocumentatie gestelde eisen en voorwaarden en akkoord te gaan met de Aanbestedingsdocumentatie en alle daarbij behorende bijlagen.

ALG 2. Tijdens de aanbesteding en de eventuele uitvoering van de Raamovereenkomst daarna hanteren de Opdrachtnemer en al haar medewerkers als Nederlands als voertaal in woord en geschrift. Alle correspondentie en documenten bij uitvoering van de Raamovereenkomst worden in het Nederlands opgesteld of vertaald in het Nederlands. (Inclusief al dan niet in het Engels opgestelde privacy statements, disclaimers, etc.).

ALG 3. Opdrachtnemer draagt met zijn gehanteerde aanpak bij aan het behalen van de doelstellingen zoals geformuleerd in de Aanbestedingsdocumentatie.

ALG 4. Opdrachtnemer is onafhankelijk, leveranciersafhankelijk en opereert in het belang van Opdrachtgever.

ALG 5. Opdrachtnemer garandeert een vertrouwelijke omgang van alle door Opdrachtgever ter beschikking te stellen gegevens. Deze gegevens worden alleen gebruikt ten behoeve van het doen van een Inschrijving dan wel het uitvoeren van de Opdracht. De gegevens worden niet in de publiciteit gebracht.

ALG 6. Opdrachtgever loopt diverse risico's verbonden aan de inhuur van ingehuurde medewerkers. Opdrachtnemer zorgt als specialist voor het beheersen en reduceren van alle aan inhuurrisico's zoals (maar niet beperkt tot) inlenersaansprakelijkheid en arbeidsrechtelijke en fiscale risico's.

ALG 7. Alle documentatie, correspondentie, rapportages en communicatie met betrekking tot deze aanbesteding en de uitvoering van de Raamovereenkomst dient in het Nederlands te worden opgesteld. Indien documenten in een andere taal beschikbaar zijn (bijvoorbeeld privacyverklaring of disclaimers in het Engels), dient hiervan een gewaarmerkte Nederlandse vertaling te worden overlegd.

Algemeen dienstverlening

ALD 1. Personeel/medewerkers van Opdrachtnemer dienen alle benodigde (markt)kennis te hebben om juridische, arbeidsrechtelijke, zelfstandigen zonder personeel, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren en te reduceren.

ALD 2. Opdrachtnemer handelt uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd.

ALD 3. Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenafhandeling en/of beroepsprotocol ter behandeling van klachten van Opdrachtgever en alle in het proces betrokken partijen. 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.

ALD 4. Opdrachtnemer waarborgt een zorgvuldige omgang met alle voor hem ter beschikking gestelde informatie en de hiermee samenhangende bescherming van de bescherming van

persoonsgegevens van medewerkers van Opdrachtgever conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

ALD 5. Opdrachtnemer is verplicht om geconstateerde risico's en kwetsbaarheden ten aanzien van o.a. wet- en regelgeving – voorzien van een duidelijke onderbouwing - terstond te melden bij Opdrachtgever.

ALD 6. Opdrachtnemer ontzorgt de Opdrachtgever volledig op het gebied van Externe inhuur. Dit betreft de volledige uitvoering van het inhuurproces, inclusief werving, screening, administratieve afhandeling, juridische toetsing en procesbegeleiding. Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over actuele kennis van arbeidsrecht, inhuurconstructies, zelfstandigen zonder personeel, fiscale wetgeving en relevante marktontwikkelingen.

Specifieke wet- en regelgeving

SWR 1. Opdrachtnemer garandeert het tijdige en correcte naleving van alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving, waaronder begrepen, doch niet beperkt tot, sociale zekerheidswetgeving, de Wet Allocatie Arbeidskrachten Door Intermediairs (Wet Allocatie Arbeidskrachten door Intermediairs), de Wet Arbeidsmarkt in Balans (Wet Arbeidsmarkt in Balans), de Wet Aanpak Schijnconstructies (Wet Aanpak Schijnconstructies), de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties), de Wet Arbeid Vreemdelingen (Wet Arbeid Vreemdelingen), de Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden en in wetgeving opgenomen normen zoals Inlenersbeloning en ketenaansprakelijkheid alsmede collectieve arbeidsovereenkomsten (Cao's).

SWR 2. 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 inhuurmedewerker – 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 Cao-loon en geldende Cao-vergoedingen of (indien gunstiger) het overeengekomen loon en de overeengekomen vergoedingen aan Externe inhuurmedewerker uitbetaalt.

SWR 3. Opdrachtnemer heeft zich, en blijft gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ten behoeve van de Wet Allocatie Arbeidskrachten door Intermediairs juist geregistreerd in het handelsregister met daarbij één van de verplichte SBI-codes. Indien de bedrijfsactiviteiten van Opdrachtnemer niet voldoen aan artikel 7a Wet Allocatie Arbeidskrachten door intermediairs 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.

SWR 4. Opdrachtnemer en Opdrachtgever dienen ervoor te zorgen dat zij blijven voldoen aan de Wet Arbeid Vreemdelingen (Wet Arbeid Vreemdelingen). Opdrachtnemer is in elk geval verplicht ervoor te zorgen dat ingehuurde medewerkers in het bezit zijn van een geldig paspoort/ID kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, alvorens ingehuurde medewerkers zijn/haar werkzaamheden starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen en tewerkstellingsvergunning dienen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt door Opdrachtnemer. Voor ingehuurde medewerkers van buiten de EER (Europees Economische Ruimte) dient te allen tijde een tewerkstellingsvergunning aanwezig te zijn.

SWR 5.

Opdrachtnemer garandeert minimaal de hiernavolgende activiteiten tijdig, juist en volledig uit te voeren ten behoeve van de Dienstverlening met betrekking tot zelfstandigen zonder personeel, met inachtneming van de daaruit voortvloeiende verplichtingen uit de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA):

1. Het uitvoeren van de **ondernemerstoets**;
2. Het uitvoeren van de **arbeidsrelatietoets**;
3. Het periodiek herhalen van deze toetsen gedurende de looptijd van de opdracht;
4. Het **afsluiten van een schriftelijke overeenkomst van opdracht** met iedere zzp'er, uitsluitend op basis van een door Opdrachtgever goedgekeurde **opdrachtoomschrijving**, waarin het resultaat en de zelfstandige positie van de zzp'er zijn vastgelegd;
5. Het **voortdurend en deugdelijk controleren, registreren en archiveren** van uitgevoerde toetsen, documenten en uitkomsten;
6. Indien gebruik wordt gemaakt van een door de Belastingdienst goedgekeurde modelovereenkomst (afgegeven vóór 6 september 2024), geldt dat deze zekerheid uitsluitend biedt zolang partijen handelen conform de afspraken en uiterlijk tot **31 december 2029**. Na die datum blijft de verplichting bestaan om schriftelijke overeenkomsten van opdracht met opdrachtoomschrijving te gebruiken, maar kan aan modelovereenkomsten geen zekerheid meer worden ontleend.

SWR 6. Opdrachtgever onthoudt zich van acties en/of verklaringen die de onafhankelijkheidspositie van zelfstandigen zonder personeel 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.

SWR 7. 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.

SWR 8. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden, Toeleveranciers en ingehuurde 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- en regelgeving. Voor zover Opdrachtgever gehouden is tot het voldoen van enige verplichting van Opdrachtnemer en/of door haar gecontracteerde derden, Toeleveranciers en/of ingehuurde medewerkers, vergoedt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op eerste verzoek daartoe de daarmee gemoeide bedrag(en) te vermeerderen met de juridische rente, te rekenen vanaf het moment dat Opdrachtgever die bedragen heeft betaald aan de desbetreffende instantie.

SWR 9. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de signalering van wijzigingen in relevante wetgeving en implementeert deze tijdig. Geconstateerde risico's worden direct gemeld aan Opdrachtgever voorzien van onderbouwd advies.

Dienstverlening

DVL 1. Opdrachtnemer is verplicht om namens de Opdrachtgever op een professionele wijze alle, door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer, ingediende Aanvragen voor ingehuurde medewerkers, af te handelen inclusief de administratieve afhandeling hiervan in het systeem van Opdrachtnemer.

DVL 2. Opdrachtnemer is verplicht om namens de Opdrachtgever op een professionele wijze voor een adequate uitvoering van de beschreven inhuurprocessen (zie programma van eisen - proces) te zorgen.

DVL 3. Opdrachtnemer zal geschikte Kandidaten (conform gestelde eisen in Aanvragen) binnen de gestelde doorlooptijd;

- a) Aanbieden,
- b) Ter beschikking stellen,
- c) De verdere administratieve afwikkeling, waaronder verzorgen van contracten, uren, facturen en betalingen aan Toeleveranciers en ZZP'ers (debiteurenbeheer),
- d) Door middel van continue procesbewaking de foutkans minimaliseren en structurele problemen adequaat oplossen.

DVL 4. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zelf kandidaten aan te dragen en deze kandidaten in te huren zonder wervings- en selectieprocedure.

DVL 5. Opdrachtnemer attendeert/signaleert proactief Bevoegde managers/medewerkers, ingehuurd medewerkers, 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- of geheimhoudingsverklaring, et cetera. Dit is een integraal onderdeel van de dienstverlening.

DVL 6. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ingehuurd medewerkers op de hoogte zijn van de verantwoordelijkheid dat de uren op tijd zijn geschreven, bevestigd en gefiatteerd.

Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responsetijden en beschikbaarheidstermijnen:

- a) Opdrachtnemer dient per Aanvraag binnen minimaal drie werkdagen, maximaal 10 werkdagen, afhankelijk van de Aanvraag; bij voorkeur drie passende CV's (offertes) in (minimaal twee passende Cv's). Tenzij in de Aanvraag van deze termijn wordt afgeweken. ;
- b) Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden Kandidaat of Kandidaten flexibel beschikbaar zijn voor een selectie- of kennismakingsgesprek ;
- c) Indien Opdrachtgever dit verzoekt, stuurt Opdrachtnemer alle kandidaten (door Opdrachtnemer ontvangen Cv's/offertes) door naar Opdrachtgever.

DVL 7. In geval van calamiteiten, wordt de responsetijd verkort tot maximaal acht werkuren voor het indienen van CV's (offertes) na ontvangst van een Aanvraag.

DVL 8. Aangeboden kandidaten zijn allen, voordat ze zijn voorgesteld, persoonlijk (waaronder ook telefonisch en/of digitaal) gesproken door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat de kandidaten worden gesproken en niet (alleen) de Toeleveranciers. Tevens zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de CV's van de kandidaten ook daadwerkelijk gecheckt zijn op correctheid en passen bij de Aanvraag.

DVL 9. Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde/aangeboden kandidaat of kandidaten hun werkzaamheden bij Opdrachtgever kunnen aanvangen op de werkdag (datum), welke is bepaald in de Aanvraag 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.

DVL 10. 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 de integriteitseisen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever. De Inzetovereenkomst 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 tijdelijke medewerker voor andere werkzaamheden inzetten.

DVL 11. Indien de aangeboden CV's (offertes) naar het oordeel van Opdrachtgever/Aanvrager niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag direct opnieuw uit.

DVL 12. 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 te kunnen motiveren.

DVL 13. Opdrachtnemer dient te allen tijde en op eerste verzoek de gemaakte sourcingkeuzes 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.

DVL 14. 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.

DVL 15. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om Aanvragen digitaal op een openbaar toegankelijke website/portal en/of op social media publiceren. Potentiële derden/zelfstandigen zonder personeel worden geïnformeerd over de procedure en hoe ze kunnen meedingen naar een opdracht. Opdrachtnemer maakt hierbij onder meer gebruik van een LinkedIn post én zal per Aanvraag actief Toeleveranciers en ZZP'ers benaderen. De LinkedIn post wordt eerst ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.

DVL 16. Opdrachtnemer zal proactief ondernemers/Toeleveranciers en ZZP'ers informeren en benaderen over mogelijke toekomstige Aanvragen teneinde een voldoende groot netwerk aan Kandidaten te realiseren.

DVL 17. 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.

DVL 18. Per Aanvraag wordt vooraf de juiste salarisschaal en het niveau in de schaal (van Opdrachtgever) bepaald voor de functie dan wel werkzaamheden, de opdracht. Opdrachtnemer bespreekt en controleert dit samen met de Aanvrager. Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer de benodigde algemene informatie over de schalen en niveau in de schaal.

DVL 19. Opdrachtnemer handelt in het belang van Opdrachtgever om een scherpe Tariefstelling te bewerkstelligen. Ten behoeve van de scherpe Tariefstelling stelt Opdrachtgever richtlijntarieven per functie op welke door Opdrachtnemer gebruikt worden en welke eveneens constant door Opdrachtnemer getoetst worden op marktconformiteit. Het Uurtarief (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 Inhuurtarief per uur. Eventuele afwijkingen op deze bepalingen zijn niet mogelijk tenzij dit expliciet, schriftelijk en vooraf overeen is gekomen met Opdrachtgever.

DVL 20. 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

DVL 21. Opdrachtgever kan, ook gedurende de inzet, verlangen dat een Externe inhuurmedewerker een opleiding volgt. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Externe inhuurmedewerker 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/ zelfstandigen zonder personeel (ZZP'er), zowel de gemoeide tijd als de kosten. Toeleverancier dient deze kosten niet door te belasten aan de Externe inhuurmedewerker noch aan Opdrachtnemer/ Opdrachtgever.

Opdrachtnemer neemt bovenstaande eis op in de contractvoorwaarden met haar Toeleveranciers/zelfstandigen zonder personeel (ZZP'er) 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.

DVL 22. Opdrachtnemer handelt namens de Opdrachtgever op een professionele wijze, alle door de Opdrachtgever ingediende Aanvragen af, inclusief de administratieve en contractuele afhandeling in het door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Vendor Management Systeem (VMS).

DVL 23. Opdrachtnemer zorgt namens de Opdrachtgever op een professionele wijze voor een adequate uitvoering van de inhuurprocessen en zet hiervoor een VMS in dat de inhurende manager/medewerker en/of de afdeling Recruitment van Opdrachtgever faciliteert in het digitaal uitzetten van Aanvragen.

DVL 24. Opdrachtnemer draagt zorg voor de screening/integriteittoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, geheimhoudingsverklaring, legitimatiebewijs, Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en Integriteitverklaring externen). De resultaten van de screening worden vastgelegd in het systeem van de Opdrachtnemer.

DVL 25. Opdrachtgever heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden. Opdrachtgever zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.

DVL 26. Opdrachtgever draagt zorg voor alle persoonlijke beschermingsmiddelen voor ingehuurde medewerkers met uitzondering van veiligheidsschoenen en veiligheidsbrillen met correctieglazen.

DVL 27. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij 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 inhuurmedewerker 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.

DVL 28. Opdrachtnemer verplicht ingehuurde medewerkers en Toeleveranciers op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen van Opdrachtnemer alvorens deze

ingehuurde medewerkers/personen 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.

DVL 29. Opdrachtnemer garandeert dat ingehuurde medewerkers/Toeleveranciers (ingezet bij Opdrachtgever) het Uurtarief zoals vermeld in de Nadere overeenkomst, onder aftrek van de Opslag voor de betreffende Brokerdienstverlening, betaald krijgen (netto).

DVL 30. Aan ingehuurde medewerkers / Toeleveranciers worden in relatie tot opdrachten bij Opdrachtgever geen bedragen in rekening gebracht en/of ingehouden op het Uurtarief, ook niet achteraf.

DVL 31. Alle benodigde documenten (VOG, geheimhoudingsverklaring, integriteitstoetsing) zijn uiterlijk bij aanvang van de werkzaamheden aanwezig. CV's zijn vooraf persoonlijk geverifieerd en besproken. Urenregistratie, accordering en facturatie vinden tijdig, volledig en correct plaats.

Nadere overeenkomst

NAD 1. 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 Tariefrange mee in de uiteindelijke selectie van de Kandidaat.

NAD 2. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de complete administratieve afwikkeling van de Nadere overeenkomst richting Opdrachtgever en Toeleverancier. De NOK (het sjabloon) wordt door Partijen na ondertekening van het raamcontract gezamenlijk opgesteld. Dit model maakt daarna als bijlage 6 deel uit van de Raamovereenkomst.

NAD 3. Op basis van de Nadere overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor de inzet van een Externe inhuurmedewerker bij Opdrachtgever sluit Opdrachtnemer op haar beurt (en voor haar risico) een overeenkomst af met de Externe inhuurmedewerker 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 ingehuurde 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.

NAD 4. 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.

NAD 5. Indien de inzet van een Externe inhuurmedewerker 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 inhuurmedewerker de werkzaamheden kan voortzetten.

NAD 6. Een NOK kan door Opdrachtgever tussentijds met onmiddellijke ingang worden beëindigd indien naar het oordeel van Opdrachtgever de geleverde prestaties van een Externe inhuurmedewerker (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 inhuurmedewerker grove schuld of nalatigheid kan worden verweten. Deze opzegging dient te worden bevestigd door Opdrachtnemer.

NAD 7. Indien een Externe inhuurmedewerker gedurende de eerste acht arbeidsuren overduidelijk blijkt niet te voldoen aan de gestelde functierelevante eisen, wordt de NOK ter zake als zijnde niet gesloten beschouwd en heeft Opdrachtnemer geen recht op enige daarin overeengekomen vergoeding.

Contracteren zelfstandigen zonder personeel

ZZP 1

Opdrachtnemer legt, ten behoeve van de inzet van zzp'ers, een opdrachtschrijving met duidelijke resultaatsverplichtingen voor aan Opdrachtgever. De opdrachtschrijving beschrijft uitsluitend het '**wat**' (resultaat, deliverables, doorlooptijd) en niet het '**hoe**' van de uitvoering. Opdrachtgever geeft pas goedkeuring na een schriftelijke verklaring van geen bezwaar. Deze goedkeuring geldt ook voor eventuele wijzigingen.

ZZP 2

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 Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA), minimaal de volgende verplichtingen nauwgezet uit:

1. Het uitvoeren van de **OndernemersCheck** vóór aanvang van de opdracht;
2. Het uitvoeren van een **arbeidsrelatietoets** (dienstbetrekking, vrije vervangbaarheid, aanwezigheid van werkgeversgezag) vóór aanvang van de opdracht;
3. Het periodiek herhalen van deze toetsen gedurende de opdracht en bij specifieke constatering of aanleiding;
4. Het voortdurend (inhoudelijk, deugdelijk en volledig) **controleren, registreren en archiveren** van toetsen, documenten, uitkomsten, geconstateerde afwijkingen en maatregelen;
5. Het tijdig en accuraat **signaleren richting Opdrachtgever** van geconstateerde afwijkingen ten aanzien van de OndernemersCheck en de arbeidsrelatietoets;
6. Het op verzoek van Opdrachtgever binnen één werkdag verstrekken van volledig inzicht in overeenkomsten en toetsresultaten.

ZZP 3

Opdrachtnemer garandeert dat voor iedere inzet van een zzp'er steeds een **schriftelijke overeenkomst van opdracht** wordt afgesloten tussen **Opdrachtgever en de zzp'er**, gebaseerd op een door Opdrachtgever goedgekeurde opdrachtschrijving.

ZZP 4

Opdrachtnemer ziet erop toe dat de overeenkomst van opdracht en de bijbehorende opdrachtschrijving in de praktijk juist en volledig worden nageleefd.

ZZP 5

Opdrachtnemer signaleert iedere afwijking van de overeenkomst van opdracht of de opdrachtschrijving onmiddellijk en meldt deze onverwijld en schriftelijk aan Opdrachtgever.

ZZP 6

Bij zzp-overeenkomsten zorgt Opdrachtnemer ervoor dat namens de zzp'er wordt gefactureerd aan Opdrachtgever. Schade, naheffingen en/of boetes zijn voor rekening van Opdrachtnemer indien deze Dienst niet correct wordt uitgevoerd.

ZZP 7

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.

ZZP 8

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 voor eventuele kosten en aanspraken voortvloeiend uit het niet, niet tijdig of niet volledig uitvoeren en overnemen van deze verplichtingen.

ZZP 9

Indien Opdrachtnemer constateert dat sprake is van een onacceptabel risico met betrekking tot de arbeidsrelatie, ondernemerschap of aanverwante fiscale risico's, legt Opdrachtnemer dit risico direct en schriftelijk gemotiveerd aan Opdrachtgever voor, voorzien van een passend alternatief. Indien de zzp'er of Opdrachtgever niet bereid is mee te werken aan dit alternatief, rapporteert Opdrachtnemer dit besluit onmiddellijk en schriftelijk aan Opdrachtgever. De desbetreffende nadere overeenkomst wordt alsdan op schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer ontbonden.

ZZP 10

Opdrachtnemer garandeert naleving van de Wet DBA en vrijwaart Opdrachtgever voor fiscale risico's en boetes. Alle toetsingen worden geregistreerd en zijn op verzoek van Opdrachtgever binnen één werkdag beschikbaar.

Contracteren Toeleveranciers

CTL 1. Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere overeenkomst geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een Externe inhuurmedewerker/Kandidaat en/of Toeleverancier zal opleggen, wat de dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken.

CTL 2. Opdrachtnemer draagt zorg voor zo min mogelijk schakels (Derden, juridische entiteiten) in de inhuurketen per NOK. Opdrachtnemer registreert alle schakels tijdig en volledig in systemen van Opdrachtnemer per NOK. 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 zelfstandigen zonder personeel) en in voldoende mate invulling te geven aan de proactieve werving van Derden inclusief zelfstandigen zonder personeel.

CTL 3. De volgende inhuurketens zijn toegestaan:

1. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) ZZP;
 2. a) Opdrachtgever b) Opdrachtnemer c) Toeleverancier d) Medewerker;
- 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 rechtstreeks zaken te doen met een ZZP. Er mag één schakel in de keten worden toegevoegd indien de ZZP hier de voorkeur aan geeft.

Overige inhuurketens zijn niet toegestaan tenzij Opdrachtgever expliciet en voorafgaand schriftelijke toestemming verleent per NOK.

CTL 4. Opdrachtgever zich zal inspannen wijzigingen in de Opdracht zo vlug mogelijk te communiceren. Opdrachtgever is gerechtigd NOK gedeeltelijk of in zijn geheel te beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van 5 dagen bij inzet van 1 t/m 12 weken en 1 maand bij inzet van 13 weken of meer en bij overmacht direct. 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 natuurrampen, 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

CTL 5. Opdrachtnemer is, conform artikel 7:408 lid 2 BW, behoudens gewichtige redenen en lid 6 van dit artikel, niet gerechtigd de Deelovereenkomst door opzegging tussentijds te beëindigen. Onder gewichtige redenen worden in dit verband in ieder geval niet de commerciële belangen van Opdrachtnemer verstaan.

CTL 6. Opdrachtnemer heeft een (automatisch vanuit haar systeem) signalerende functie met betrekking tot het aflopen van een Opdracht (minimaal 6 weken van tevoren) en een dreigende budgetoverschrijding. Opdrachtnemer attendeert Bevoegde manager/medewerkers hierop

Dossiervorming

DOS 1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaren van alle (juridisch) benodigde documenten van alle Derden, Toeleveranciers en ingehuurde 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming) opgeslagen en bewaard. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van deze documenten conform de Raamovereenkomst, de juridische bewaarvoorschriften en termijnen.

DOS 2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige, correcte en volledige dossiervorming. Deze dossiervorming betreft het verkrijgen, opslaan en beheren van alle documenten en gegevens ten aanzien van Nadere overeenkomsten, ingehuurde medewerkers, Derden en/of Toeleveranciers. De dossiervorming vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer tenzij documenten en/of gegevens juridisch gezien (ook) in het bezit van Opdrachtgever dienen te zijn. Documenten en gegevens die juridisch gezien in het bezit van Opdrachtgever dienen te zijn, worden tijdig, volledig en deugdelijk door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd, digitaal verzonden dan wel zijn online inzichtelijk. Opdrachtnemer controleert alle gegevens en documenten van ingehuurde medewerkers, derden en Toeleveranciers op juistheid voordat deze worden aangeboden Opdrachtgever.

DOS 3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ingehuurde medewerkers de geheimhoudingsverklaring volledig invult en ondertekent. De geheimhoudingsverklaring wordt in het dossier van de ingehuurde medewerkers opgenomen. Opdrachtnemer is verplicht:

- a) Alle openbare (belasting)autoriteiten toegang te verlenen tot zijn administratie en in dat verband volledig mee te werken aan audits en inspecties;
- b) De kosten die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit het naleven van haar verplichtingen op grond van deze eis voor zijn rekening te nemen;
- c) Ten aanzien van alle Derden/Toeleveranciers alle verplichtingen volledig af te dwingen die Opdrachtnemer contractueel of anderszins inzet ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst;
- d) De uitvoering van de verplichtingen als bij c beschreven actief te controleren.

DOS 4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Opdrachtgever via het VMS te allen tijde volledige toegang heeft tot de digitale dossiers van de ingehuurde medewerkers met inachtneming van hetgeen gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

DOS 5. Opdrachtnemer stemt ermee in dat de Opdrachtgever op elk gewenst moment kan (laten) controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer.

DOS 6. Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de contractperiode én 7 jaar daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtnemer 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.

DOS 7. Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten (op persoonlijke titel) opvragen, bewaren en actueel houden:

- 1) Een door de Externe inhuurmedewerker / Toeleverancier getekende overeenkomst met de Toeleverancier,
- 2) een door de Externe inhuurmedewerker getekende verklaring met betrekking tot integriteit,
- 3) Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG),
- 4) Kopieën van relevante diploma's en certificaten voor de functie,

DOS 8. Naast de beschreven documenten, registreert Opdrachtnemer in elk geval onderstaande gegevens in de systemen van Opdrachtnemer. Tijdens de implementatiefase wordt in detail afgestemd welke gegevens in de eigen administratie van Opdrachtnemer en/of Derden geregistreerd worden. Gegevens worden door Opdrachtnemer geregistreerd zover noodzakelijk. Opdrachtnemer borgt de vereisten vanuit de vigerende wet- en regelgeving (o.a. Algemene Verordening Gegevensbescherming/GDPR). Opdrachtnemer registreert conform vigerende wet en regelgeving, in elk geval:

- Volledige naam van Externe inhuurmedewerker conform paspoort/ID,
- Voorletters, adres, woonplaats en telefoon gegevens;
- Geboortedatum en geboorteplaats;
- Het BSN;
- Nationaliteit;
- Naam (juridisch) werkgever;
- Opdrachtoomschrijving indien van toepassing;
- Datum aanvang Opdracht bij Opdrachtgever;
- Einddatum van de Opdracht,
- start en einddata van alle verlengingen,
- reden van inhuur;
- functienaam;
- salarisschaal v/d functie conform functiehuis van Opdrachtnemer,
- Tarief per uur exclusief BTW;
- toeslag (Opslag) per uur exclusief BTW,
- kostenplaats Opdrachtgever;
- projectnummer/inkoopordernummer nummer Opdrachtgever;
- afdelingsnaam Opdrachtgever;
- Contactpersoon Opdrachtgever; fiatteur van bestede/gewerkte uren;
- Aantal werkdagen en te werken uren per week;
- Statussen van alle afgesproken controles.

DOS 9. Voor zelfstandigen zonder personeel is het volgende artikel van toepassing: Opdrachtnemer registreert aanvullend conform vigerende wet en regelgeving, in elk geval:

- Naam ondernemer conform handelsregister incl. KVK-nummer;
- opdrachtomschrijving;

DOS 10. Opdrachtnemer gaat uitdrukkelijk akkoord met het toepassen/gebruiken van de volgende sjablonen van Opdrachtgever: geheimhoudingsverklaring en de Integriteitverklaring externen.

DOS 11. 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.

DOS 12. Per Toeleverancier registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens en documenten: Naam juridische entiteit; kvk nummer, uittreksel(s) kamer van koophandel; registratie nr. SNA register, status controle of juridische entiteit conform Wet Allocatie Arbeidskrachten door Intermediairs is opgenomen in het handelsregister.

DOS 13. Opdrachtnemer zorgt ervoor alle ingehuurd medewerkers gecheckt zijn op identiteit aan de hand van een identiteitstoets op locatie van Opdrachtgever.

DOS 14. Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere overeenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het (digitale) dossier van de Externe inhuurmedewerker.

DOS 15. Opdrachtnemer zal alle gegevens en documenten van ingehuurd medewerkers en Toeleveranciers controleren op juistheid voordat deze worden aangeboden aan Opdrachtgever.

DOS 16. Voor aanvang van de Opdracht, dient Opdrachtnemer het dossier van de ingehuurd medewerkers, (Toeleverancier(s)) en ZZP'ers volledig op orde te hebben, de overeenkomst dient getekend te zijn en alle controles dienen uitgevoerd te zijn. Indien het gaat om een calamiteit Aanvraag dient dit uiterlijk binnen 8 werkuren na aanvang van de werkzaamheden in orde te zijn.

DOS 17. Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens worden altijd op verzoek van Opdrachtgever terstond beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever.

DOS 18. 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 ingehuurd medewerkers / Toeleveranciers. Indien Opdrachtgever belangrijke gebreken constateert t.a.v. de dossiervorming, dient Opdrachtnemer er voor te zorgen dit uiterlijk binnen 8 werkuren na constatering op te lossen.

Prijsbepalingen

PRI 1. Het niet bekend zijn met de situatie bij de Opdrachtgever kan nimmer aanleiding zijn tot aanpassingen in de Inschrijfprijs.

PRI 2. 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, eventueel een VMS, trainingen en mogelijke integraties zijn inbegrepen in de Opslag en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.

PRI 3. 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.

PRI 4. Alle genoemde geldbedragen zijn vast, in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW).

PRI 6. Een Externe inhuurmedewerker komt niet in aanmerking voor vergoeding van reis- en verblijfskosten. Reisuren tijdens werktijd worden gezien als normale werkuren.

PRI 7. Opdrachtnemer garandeert dat Derden/zelfstandigen zonder personeel minimaal het Tarief per uur -zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever- onder aftrek van de Opslag betaald krijgen. Het is niet toegestaan om Derden/zelfstandigen zonder personeel 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.

PRI 8. Opdrachtnemer berekent de Opslag per uur zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst/Prijzenformulier. Er kan per NOK maximaal één (1) type Opslag worden toegepast. Het door Derden/zelfstandigen zonder personeel aangeboden Uurtarief geldt als het Uurtarief waar bovenop de Opslag komt. Tezamen vormt dit het Inhuurtarief per uur zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever. Aanvullende en andere kosten worden door Opdrachtgever niet vergoed.

PRI 9. Voor (over)uren die meer gewerkt zijn dan het in de overeenkomst vermelde aantal uren per kalenderweek, met een maximum van 36 (contract)uren per kalenderweek, betaalt Opdrachtgever alleen een vergoeding indien de leidinggevende van de Externe inhuurmedewerker hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven. De goedkeuring van de urenstaten door de leidinggevende van de Externe inhuurmedewerker bij Opdrachtgever wordt eveneens gezien als de benodigde schriftelijke toestemming.

PRI 10. Overuren worden vergoed tegen hetzelfde Uurtarief. Toeslagen op het standaard Uurtarief zijn niet van toepassing.

PRI 11. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om 1 x per jaar - op 1 januari - het Tarief van ingezette ingehuurde medewerkers aan te passen op basis van door Opdrachtgever bepaalde indexatie. Deze indexatie komt tot stand vanuit de jaarlijkse herijking van de Richtlijntarieven. Zijn de tarieven boven de max van de Richtlijntarieven, dan geldt geen indexatie. Externe inhuurmedewerker moet op 1 januari minimaal 12 maanden werkzaam zijn op de opdracht om in aanmerking te komen voor de indexatie. (Voor het eerst op 1 januari 2025). Prijsverhogingen worden niet/nooit met terugwerkende kracht verrekend tenzij schriftelijk anders bepaald en overeengekomen met de door Opdrachtgever aangewezen bevoegde contactpersoon

PRI 12. Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding voor het zoeken, preselecteren en aanbieden van Kandidaten indien geen Nadere overeenkomst tot stand komt.

PRI 13. De Opslag is vast gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst en kan niet worden geïndexeerd.

PRI 14. Opdrachtnemer past onderstaande Opslagen toe. Deze twee type Opslagen zijn:

- 1) Opslag per uur, professionals - Intermediaire dienstverlening (zoekfunctie Opdrachtnemer)
- 2) Opslag per uur, Professionals - Contract Service (incl. migratiekandidaten)

Opdrachtnemer past per Inhuurtarief per uur, de overeengekomen Opslag toe. Er kan per Inzetcontract maximaal één (1) type Opslag (Intermediaire dienstverlening of Contract Service) worden toegepast. Het door de Toeleveranciers/ZZP'er aangeboden Uurtarief geldt als het tarief waar de Opslag bij op wordt geteld.

PRI 15. Het Prijzenformulier dient compleet, voorzien van alle gevraagde informatie, te worden ingevuld en rechtsgeldig te worden ondertekend. Opdrachtnemer past de Opslagen toe zoals opgenomen in het Prijzenformulier

PRI 16. Voor ingehuurd medewerkers die bij aanvang van de overeenkomst worden overgenomen van een huidige leverancier en indien een Externe inhuurmedewerker meer dan 800 uur heeft gedeclareerd, brengt Opdrachtnemer de Opslag voor Contract Services in rekening.

PRI 17. Voor de Intermediaire dienstverlening past Opdrachtnemer de Opslag Intermediaire dienstverlening toe op het Uurtarief van Externe inhuurmedewerker die door Opdrachtnemer geworven is en administratief wordt afgehandeld. De (Contract Service) -dienst is reeds onderdeel van de Opslag voor de Intermediaire dienstverlening en kan niet twee keer (allebei) in rekening worden gebracht.

PRI 19. Richtlijntarieven worden door Opdrachtgever bepaald en beheerd. Richtlijntarieven kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst, 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. Opdrachtgever bepaalt of dit advies wordt overgenomen.

PRI 20. Het overeengekomen Inhuurtarief omvat verder alle kosten in verband met de nakoming van de Overeenkomst en/of de Nadere overeenkomst, waaronder begrepen doch niet beperkt tot mogelijke kosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, verzekeringen, transport, parkeren, woon-werk vergoedingen, parkeerkosten, wervings- en selectiekosten, vervangingskosten, kosten van keuringen, certificaten, vergunningen en ontheffingen, opleidingskosten, scholing, screening, Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) een mobiele telefoon en een laptop.

PRI 21. Het Inhuurtarief van de door Opdrachtgever aangedragen (netwerk-) Kandidaten dienen te voldoen aan de Richtlijntarieven zoals bepaald door Opdrachtgever. Indien het Inhuurtarief niet voldoet aan het Richtlijntarief onderhandelt Opdrachtnemer met Derden/Toeleveranciers (voorkeurskandidaat) over het Inhuurtarief. 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 contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever expliciet dat het een door Opdrachtgever geworven Kandidaat betreft. De Kandidaat mag pas daadwerkelijk worden ingezet na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

PRI 22. 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.

PRI 23. Indien juridische voorschriften bepalen, dat medewerkers van Opdrachtnemer aan nieuwe opleidingen en diploma's moeten voldoen, en voor Opdrachtnemer nieuwe juridische 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.

PRI 24. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd met een ingeleende Externe inhuurmedewerker een rechtstreeks dienstverband aan te gaan, indien zowel Opdrachtgever als de Externe inhuurmedewerker dit wensen. Hiervoor zullen geen kosten in rekening worden gebracht indien de inleentermijn hieraan voorafgaand minimaal 12 maanden heeft geduurd. De opzegtermijn van de Externe inhuurmedewerker wordt als overgangperiode gehanteerd. Dienstverlener dient de Externe inhuurmedewerker niet te belemmeren in een overgang naar Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Toeleveranciers van Opdrachtnemer dienen betreffende Externe inhuurmedewerker in geen geval te houden aan een vorm van een concurrentie-/ relatiebeding of andere beperking.

PRI 25. Alle kosten zijn inbegrepen in de vaste Opslag zoals opgenomen in het Prijzenblad. Kosten voor implementatie, gebruik VMS, trainingen, integraties, migratie, communicatie en rapportages worden niet separaat in rekening gebracht. Alleen het Uurtarief en Opslag zijn van toepassing.

PRI 26. Indexatie van tarieven is uitsluitend mogelijk conform jaarlijkse herijking van de Richtlijntarieven van Opdrachtgever. Tarieven boven de maximumbedragen komen niet in aanmerking voor indexatie. Alleen na 12 maanden onafgebroken inzet kan indexatie plaatsvinden.

Financiële Bepalingen

FIN 1. Opdrachtnemer stuurt één (1) maal per vier (4) weken per Externe inhuurmedewerker een factuur. Facturen worden digitaal en in PDF-formaat ingediend met vermelding van alle gevraagde gegevens. Betaling aan leveranciers en zelfstandigen vindt plaats binnen maximaal vijf werkdagen na ontvangst betaling van Opdrachtgever. Facturen van derden worden niet geaccepteerd.

FIN 2. Opdrachtnemer stuurt bij voorkeur binnen vijf werkdagen na het einde van een kalendermaand haar facturen.

FIN 3. Opdrachtnemer zal op de facturen minimaal de volgende zaken separaat kunnen specificeren: weeknummer, naam Externe inhuurmedewerker, gewerkte uren, Uurtarief, Opslag, kostenplaats, projectnummer/Proquero, verplichtingnummer van Opdrachtgever en contactpersoon bij Opdrachtgever. De exacte opzet wordt tijdens de implementatie vastgelegd.

FIN 4. De facturen dienen door Opdrachtnemer digitaal in PDF-formaat te worden ingediend bij Opdrachtgever. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele bijlage(n). Fysieke 'papier' facturen worden niet in behandeling genomen.

FIN 5. Opdrachtnemer neemt in haar factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal van een eventuele betalingskorting korter dan 25 dagen geen gebruik maken.

FIN 6. Opdrachtnemer stuurt facturen naar Opdrachtgever, en verrekent alle uren met Derden waaronder de Toeleveranciers, inclusief debiteurenbeheer.

FIN 7. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle ZZP'ers en Toeleveranciers.

FIN 8. Opdrachtnemer verrekent de uren 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 en zelfstandigen zonder personeel bedraagt maximaal vijf werkdagen. Bij tekortkoming op dit punt heeft Opdrachtgever het recht om met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, zowel de Nadere overeenkomst als de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en alle betalingen aan Opdrachtnemer met betrekking tot Nadere overeenkomsten op te schorten.

FIN 9. 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.

FIN 10. Opdrachtnemer garandeert dat alle uren en declaraties binnen één (1) maand na goedkeuring van de Bevoegde manager/medewerker 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.

FIN 11. Opdrachtgever stort 25% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de g-rekening van Opdrachtnemer indien Opdrachtnemer beschikt over een certificering volgens de NEN4400-1 norm van de Stichting Normering Arbeid. Bij het tijdelijk ontbreken van deze certificering of indien Opdrachtnemer middels de accountantsverklaring aantoont dat Opdrachtnemer voldoet aan de normen zoals gesteld in de NEN4400-1 norm zal 40% 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.

FIN 12. Indien Opdrachtnemer een in een OESO-land beursgenoteerde organisatie is en beschikt over een verklaring van de Belastingdienst, geldt voorgenoemde tekst niet en zal Opdrachtgever het gehele factuurbedrag overmaken op de rekeningcourant van Opdrachtnemer.

FIN 13. 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.

Accountmanagement

ACC 1. Opdrachtnemer is tijdens kantooruren van Opdrachtgever (conform werkvenster Opdrachtgever) bereikbaar per mail en telefoon. Vragen, opmerkingen en/of klachten worden op een adequate manier zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 24 uur (in de werkweek) beantwoord en uiterlijk binnen 4 werkdagen afgehandeld door Opdrachtnemer.

ACC 2. Opdrachtnemer is, indien Opdrachtgever dat noodzakelijk acht, ook buiten kantoor tijden telefonisch bereikbaar voor incidenten en calamiteiten.

ACC 3. Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vaste contactpersoon (accountmanager) met plaatsvervanger aan die contacten onderhoudt met Opdrachtgever en haar medewerkers. De accountmanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen.

ACC 4. Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit, minimaal een (1) vast aanspreekpunt is beschikbaar. Indien hij/zij ziek is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn). Indien gewenst door Opdrachtgever dient het aanspreekpunt ook aanwezig te kunnen zijn op de locatie van Opdrachtgever.

ACC 5. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer bereid om op maandelijks basis, en indien nodig frequenter, op tactisch niveau gesprekken te laten plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Afspraken over de frequentie worden vastgelegd in de werkafspraken.

ACC 6. 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.

ACC 7. 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.

ACC 8. Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van de Dienstverlening en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de Dienstverlening 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 cultuur van Opdrachtgever en specifiek van de afdelingen.

ACC 9. Maandelijks overleg op tactisch niveau en kwartaaloverleg op strategisch niveau zijn verplicht. Onderwerpen zijn o.a. proceskwaliteit, risicobeheersing en Tariefstelling.

ACC 10. Opdrachtnemer verplicht zich tot structurele klanttevredenheidsmetingen onder inhurende managers, met minimaal 2 meetmomenten per jaar. Resultaten worden besproken in het evaluatieoverleg.

Systeem

SYS 1. Opdrachtnemer draagt de volledige verantwoordelijkheid voor de door de Opdrachtnemer gehanteerde systemen. Opdrachtnemer staat ervoor in dat haar systemen passend en geschikt zijn voor de gevraagde Dienstverlening. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele schade en kosten als gevolg van het feit dat haar systemen niet naar behoren werken.

SYS 2. Het door de Opdrachtnemer beschikbaar te stellen systeem (VMS) dient de inhuurprocessen zoals beschreven in de Raamovereenkomst en programma van eisen op een adequate manier te ondersteunen. Het VMS maakt integraal onderdeel uit van de te leveren Dienstverlening.

SYS 3. Het ter beschikking gestelde VMS bevat in elk geval de complete administratie van Aanvragen, Nadere overeenkomsten, uren en facturen. Partijen werken vanuit dit systeem conform de beschrijvingen in de Raamovereenkomst en het programma van eisen.

SYS 4. Opdrachtnemer stemt ermee in gebruik te maken van het urenregistratie systeem van Opdrachtgever, waarin de uren van de ingehuurde medewerkers worden gecontroleerd en goedgekeurd. Deze urenregistratie is de basis voor de facturatie.

SYS 5. 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.

SYS 6. Het systeem van Opdrachtnemer (dienst) dient gebruiksvriendelijk, gemakkelijk in het gebruik te zijn.

SYS 7. Het door Opdrachtnemer in te zetten VMS is een 'proven concept' wat inhoudt dat Opdrachtnemer reeds bij meerdere Opdrachtgevers naar tevredenheid werkt met dit VMS.

SYS 8. Het door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde VMS dient te voldoen aan de eisen met betrekking tot digitale duurzaamheid (Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties en bruikbaarheid van digitale gegevens op langere termijn) en dient toegankelijk te zijn voor auditing.

SYS 9. Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alle gewenste ondersteuning en kennis om het door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde systeem succesvol in gebruik te nemen, te houden en additionele functionaliteiten in te zetten bij Opdrachtgever. De kosten hiervan dienen inbegrepen te zijn in de Opslag.

SYS 10. Alle systeemkosten waaronder de implementatie, rapportages en jaarlijkse kosten dienen te worden verwerkt in de Opslag. Opdrachtgever zal geen investering doen en/of separate vergoeding of bedragen hiervoor betalen.

SYS 11. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle gegevens van Opdrachtgever in het systeem opvraagbaar en/of benaderbaar zijn voor Opdrachtgever.

SYS 12. Bij incidenten (kleine verstoringen) is het niet beschikbaar hebben van informatie tot maximaal 8 uur toelaatbaar.

SYS 13. Bij ernstige calamiteiten is uitval tot maximaal 48 uur toelaatbaar.

SYS 14. Opdrachtnemer neemt adequate maatregelen zodat bij verstoringen en calamiteiten geen data verloren gaan.

SYS 15. De applicaties hebben een beschikbaarheid van minimaal 97%. Opdrachtgever kan elk kwartaal hiervan een rapport opvragen.

SYS 16. De maximale responsetijd van een pagina is 3 seconden.

SYS 17. De maximale responsetijd van een pagina inclusief transactie is 6 seconden.

SYS 18. De maximale responsetijd van een pagina inclusief zoekopdracht is 9 seconden.

SYS 19. De identiteit van een gebruiker wordt geborgd en minimaal vastgesteld door tenminste gebruikersnaam en wachtwoord.

SYS 20. Gebeurtenissen in de applicatie worden gelogd, zijn te herleiden tot een gebruiker en zijn in de applicatie opvraagbaar.

SYS 21. Wijzigingen van gegevens worden gelogd in een audittrail dat tenminste de gebruikersnaam, datum, tijd en de details van de gewijzigde gegevens bevat.

SYS 22. De applicatie voorziet in rol-gebaseerde autorisatie, die toegang tot data verleent op "need-to-know" basis.

SYS 23. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het goed functioneren van de (achterliggende) applicaties.

SYS 24. De Opdrachtnemer voert preventief onderhoud uit.

SYS 25. De Opdrachtnemer voert correctief onderhoud uit.

SYS 26. De Opdrachtnemer draagt zorg voor actuele documentatie en trainingsmateriaal.

SYS 27. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de integriteit, veiligheid en geheimhouding van alle gegevens in de door haar beschikbaar gestelde systemen.

SYS 28. Opdrachtgever heeft het recht om op ieder gewenst moment (tussentijds) de data (inclusief loggegevens) op te eisen en Opdrachtnemer stelt deze informatie en gegevens binnen 20 werkdagen beschikbaar aan Opdrachtgever in het afgesproken format en voldoende beveiligd beschikbaar moet stellen.

SYS 29. Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens (in het systeem) worden altijd op verzoek van Opdrachtgever terstond beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever.

SYS 30. Opdrachtnemer zal door Opdrachtgever voorgestelde verbeteringen in het systeem toetsen en waar mogelijk doorvoeren. Indien een door Opdrachtgever voorgestelde verbetering niet mogelijk of haalbaar zijn, dan dient Opdrachtnemer dit gemotiveerd toe te lichten aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal te allen tijde zorgen dat het systeem blijft voldoen aan de verwachtingen en wensen van Opdrachtgever.

SYS 31. De applicatie is minimaal 97% beschikbaar, voldoet aan audit-eisen en voldoet aan performance-eisen (maximale responsetijden per type handeling).

Managementrapportages

MGR 1. 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.

MGR 2. De managementrapportages omvatten minimaal de volgende contractgegevens:

Ingezette ingehuurde medewerkers:

- originele/eerste startdatum Nadere overeenkomst;
- einddatum Nadere overeenkomst;
- begindatum en einddatum (data) van alle verlengingen;
- de functie, bijbehorende salarisschaal v/d functie conform functiehuis van Opdrachtnemer;
- het aantal gewerkte uren;
- het Uurtarief dat aan de Externe inhuurmedewerker/ Toeleverancier wordt betaald;
- de Opslag;
- het inhurende organisatorische onderdeel (kostenplaats);
- reden van inhuur.

MGR 3. De managementrapportages omvatten minimaal de volgende matchingcijfers (gespecificeerd naar contractvorm, functie, team, afdeling en schaal):

- 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;
- indien beschikbaar: scores ten aanzien van beoordeling van de kwaliteit van de ingehuurde medewerkers.

MGR 4. Op verzoek van Opdrachtgever worden de volgende financiële managementrapportages binnen vijf werkdagen opgeleverd:

- datum ontvangst betalingen van Opdrachtgever;
- datum betaling aan de individuele (per contract) ingehuurde medewerkers/Toeleveranciers.

Duidelijk moet zijn wat de doorlooptijd is van ontvangst van een betaling tot en met de doorbetaling aan Toeleveranciers per maand.

MGR 5. Indien noodzakelijk zullen gegevens (managementrapportages) door Opdrachtnemer, met het oog op de Algemene Verordening Gegevensbescherming/GDPR, geanonimiseerd worden aangeleverd.

Implementatie & Transitie

IMP 1. 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.

IMP 2. 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.

IMP 3. Als onderdeel van de Aanbesteding stellen partijen een concept Implementatieplan op, waarin de verantwoordelijkheden voor de implementatie gedetailleerd worden 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.

IMP 4. 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.

IMP 5. Communicatie van teksten, templates en huisstijlelementen van Opdrachtgever, die door Opdrachtnemer naar interne en externe organisaties worden gestuurd, worden pas na goedkeuring van Opdrachtgever in gebruik genomen en gecommuniceerd.

IMP 6. 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 ingehuurde medewerkers conform het Implementatieplan. Dit geldt alleen indien Opdrachtgever dit wenst en indien de verwachte inzetduur van deze ingehuurde medewerkers de ingangsdatum van de (nieuwe) Raamovereenkomst overschrijdt. Opdrachtnemer registreert in het systeem van Opdrachtgever (thans Fieldglass) welke ingehuurde medewerkers initieel zijn

ingezet. Opdrachtnemer organiseert de transitie projectmatig. Kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn in de prijs inbegrepen.

IMP 7. Binnen vier weken na voorlopige gunning wordt een implementatieplan opgeleverd met planning, transitie, communicatieplan en benoeming van sleutelfunctionarissen. Migratie van bestaande contracten vindt plaats conform dit plan. Alle kosten zijn inbegrepen in de Opslag. Eventuele aanpassingen in communicatie-uitingen worden vooraf afgestemd met Opdrachtgever.

IMP 8. De volledige implementatiefase mag maximaal 2 maanden duren en dient uiterlijk op één week voor de ingangsdatum van de overeenkomst (1 maart 2026) afgerond te zijn zodat de dienstverlening volledig operationeel is.

Service Level Agreement

SLA 1. 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.

SLA 2. 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.

SLA 3. 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 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 Klant- en (toe)leverancierstevredenheid

SLA 4. Het doel van Opdrachtgever is om ervoor te zorgen dat alle Externe inhuurmedewerkers voldoen aan de TarievenTool Richtlijntarieven van Opdrachtgever. Ten aanzien van bestaande populatie: Opdrachtnemer wordt gevraagd dat met de 'bestaande' extern ingehuurd ingehuurd medewerkers populatie het volgende plaatsvindt:

a. dat in het eerste Raamovereenkomstjaar minimaal 50% van de ingehuurd medewerkers wordt ge(her)contracteerd conform TarievenTool Richttarieven van Opdrachtgever.

b. dat in het tweede Raamovereenkomstjaar ten minste 80% van de ingehuurd medewerkers wordt gehercontracteerd conform TarievenTool Richttarieven van Opdrachtgever.

c. dat vanaf het begin van het derde Raamovereenkomstjaar 100% van de ingehuurd medewerkers is hercontracteerd volgens TarievenTool Richttarieven van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer wordt verzocht ervoor zorg te dragen dat eventuele nieuwe ingehuurd medewerkers vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst voor 100% worden gecontracteerd conform de tarieven van de TarievenTool Richttarieven van Opdrachtgever. Afwijken van het Tarief is alleen mogelijk bij goedkeuring door Opdrachtgever (inhurende

manager/ Inhuurdesk). Als de afwijking is goedgekeurd, wordt dit afwijkende Tarief als compliant gerapporteerd.

Exitplan

EXI 1. Als onderdeel van de Aanbesteding stellen Partijen een “Exit-plan” op. Het Exit-plan heeft betrekking op het bepalen van de relatie tussen Partijen nadat de Raamovereenkomst is beëindigd. Het Exit-plan voldoet tenminste aan de bepalingen in de Raamovereenkomst.

EXI 2. Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer bij beëindiging 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 Dienstverlening.

EXI 3. Tijdens de Exit transitieperiode, zelfs nadat de Raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van de partijen uit hoofde van de Overeenkomst bestaan voor zover dat nodig is voor een geleidelijke en correcte overdracht van de dienst.

EXI 4. De “Exit-periode” duurt in beginsel maximaal 3 maanden na het beëindigen of ontbinden van de Raamovereenkomst. De exacte duur wordt door Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer bepaald.

EXI 5. 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.

EXI 6. Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de Dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de Opslag en wordt niet separaat vergoed door Opdrachtgever tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met Opdrachtgever

EXI 7. Na overdracht van data en documenten aan Opdrachtgever, verwijdt Opdrachtnemer alle data en documenten tenzij dit om aantoonbare juridische/fiscale redenen niet mag. Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of de data en documenten volledig zijn verwijderd in de systemen van Opdrachtnemer. Een dergelijke controle wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde welke wordt aangewezen door Opdrachtgever in afstemming met Opdrachtnemer. Een auditor is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met beveiligingsstandaarden die overeenstemmen met 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 auditor komen voor rekening van Opdrachtgever.

EXI 8. Gegevens en documenten dienen om aantoonbare juridische redenen gedurende de looptijd van het contract (Raamovereenkomst) en 7 jaar daarna beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen derde partij. Deze overdracht is onderdeel van de Dienst en dient in de voorgestelde prijsstelling te worden meegenomen. De kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet afzonderlijk door Opdrachtgever vergoed.

EXI 9. Voorafgaand aan beëindiging van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtnemer een datamigratieplan op inclusief testmomenten, overdrachtskalender en back-upstrategie ter borging van de dataconsistentie.

AVG en privacy

AEP 1. Opdrachtnemer garandeert compliancy aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, onder meer de AVG en de UAVG. Daarbij garandeert de opdrachtnemer dat relevante wetswijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn in de applicatie.

AEP 2. Opdrachtgever hanteert de ICT beveiligingsvoorschriften van de NCSC en de Baseline Informatiebeveiliging Overheden (BIO). De applicatie of diensten zijn volgens deze - of gelijkwaardige - richtlijnen ingericht (bijvoorbeeld ISO27001 en ISO27002).

AEP 3. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle dataopslag in de cloud voldoet aan de geldende Europese richtlijnen. Bovendien moet alle cloudopslag van data exclusief plaatsvinden binnen de grenzen van de Europese Economische Ruimte (EER).

AEP 4. Opdrachtnemer is verplicht om akkoord te gaan met het afsluiten van een verwerkersovereenkomst, conform het model van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Deze verwerkersovereenkomst zal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer en dient volledig te worden nageleefd gedurende de gehele looptijd van de opdracht. Opdrachtnemer zal alle noodzakelijke maatregelen treffen om te voldoen aan de eisen gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de verwerkersovereenkomst.