

Bijlage 2:  
Programma van Eisen  
“Multi Service Provider voor de Diamant-groep”



**Opstellers:**

Diamant-groep

**Karel**

**Kenmerk:** K012107

**Datum:** 21 april 2026

# Programma van Eisen

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

De navolgende eisen zijn van toepassing. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter: het niet voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Nr.	Eis
<b>A</b>	<b>Algemeen en juridisch</b>
<b>A.1</b>	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de werkzaamheden uit te voeren conform de aanbestedingsstukken en de door de opdrachtnemer ingediende aanbieding.
<b>A.2</b>	Opdrachtnemer handelt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst conform (landelijke, provinciale of gemeentelijke) wetgeving, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de overheid of daartoe wettelijk aangewezen orgaan zijn vastgesteld.  Opdrachtnemer conformeert zich onder andere aan de normen zoals opgesteld door de Stichting Normering Arbeid (SNA) en alle relevante wet- en regelgeving, zoals – maar niet uitsluitend – de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (Wet DBA), de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB), de Wet Normering Topinkomens (WNT), de Wet Ketenaansprakelijkheid (Wka) en de Inlenersaansprakelijkheid.
<b>A.3</b>	Opdrachtnemer volgt de voor opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context van de opdracht. Daarbij is het noodzakelijk opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor opdrachtgever.
<b>A.4</b>	Opdrachtnemer spant zich maximaal in ten aanzien van het realiseren van transparantie, compliance en kostenbeheersing.
<b>A.5</b>	Opdrachtnemer doet, in geval er sprake is van een toeleverancier, enkel zaken met een SNA-keurmerk gecertificeerd bedrijf dat is opgenomen in het WAADI-register.
<b>A.6</b>	Opdrachtnemer doet, in geval er sprake is van een toeleverancier van uitzendkrachten, enkel zaken met onderaannemers die lid zijn van de brancheorganisatie ABU (Algemene Bond Uitzendorganisaties) en/of NBBU (Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen).  Indien opdrachtnemer zelf een uitzendkracht aandraagt, dient opdrachtnemer eveneens lid te zijn van de ABU en/of NBBU.
<b>A.7</b>	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de privacywetgeving stelt, waaronder (niet uitputtend) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).
<b>A.8</b>	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er bij de uitvoering van de dienstverlening geen sprake mag zijn van belangenverstremgeling en/of andere feiten die het nuttig effect van deze raamovereenkomst in de weg staan, daadwerkelijk of potentieel.
<b>B</b>	<b>Dienstverlening</b>

Nr.	Eis
<b>B.1</b>	Opdrachtnemer implementeert en levert een onafhankelijke MSP-oplossing, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om namens opdrachtgever, op professionele wijze, alle inhuuraanvragen af te handelen inclusief de administratieve afhandeling in het systeem van opdrachtnemer. De MSP werkt in het verlengde van de afdeling HR van opdrachtgever en volgt daarin de werkwijze van opdrachtgever.
<b>B.2</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting van een centraal Vendor Management Systeem (VMS – zie eisen onder kopje J). Dossieropbouw en archivering vinden plaats conform de AVG en geldende wet- en regelgeving.
<b>B.3</b>	<p>Van opdrachtnemer wordt verwacht een volledig inhuurproces voor opdrachtgever uit te voeren. Daarbij worden ten minste de volgende deelprocessen onderkend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliteren van een soepele onboarding van kandidaten (onder andere informatie verstrekken en kennismaken);</li> <li>• Faciliteren bij werving en (voor)selectie van kandidaten (inclusief adviseren en invullen van een functieprofiel, zoeken in de markt en voeren van intakegesprekken);</li> <li>• Contracteren van zzp-ers en toeleveranciers van geschikte kandidaten;</li> <li>• Afhandeling van het administratieve proces, urenverantwoording, facturatie en betaling;</li> <li>• Evaluatie van de opdracht;</li> <li>• Managementrapportages via het VMS of een andere tool.</li> </ul>
<b>B.4</b>	Opdrachtnemer signaleert en attendeert de contactpersoon van opdrachtgever, toeleveranciers, kandidaten en derden op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren en het aanleveren van documenten. Dit is een integraal onderdeel van de dienstverlening.
<b>B.5</b>	Opdrachtgever heeft het recht om een aanvraag op elk gewenst moment in te trekken of stop te zetten zonder schadeloosstelling jegens opdrachtnemer te worden. Opdrachtgever zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.
<b>B.6</b>	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever over de actuele status van openstaande aanvragen. Opdrachtnemer kan op werkdagen tijdens openingstijden terstond de status van een aanvraag tonen en rapporteren.
<b>B.7</b>	Opdrachtnemer controleert actief en vooraf de beschikbaarheid van kandidaten alvorens zij worden voorgesteld. Beschikbaarheid betreft de startdatum zoals vermeld in de aanvraag en het aantal dagen/uren per week op de eventueel gespecificeerde dagen van de week.
<b>B.8</b>	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen gespecialiseerde leveranciers te contracteren voor specifieke kennisgebieden en/of projecten. Opdrachtnemer heeft in geen geval recht op vergoeding van enigerlei kosten.
<b>B.9</b>	Opdrachtnemer ontsluit in opvolging van een aanvraag van opdrachtgever de gehele markt van potentieel aan te bieden kandidaten. Opdrachtnemer fungeert als een onafhankelijke MSP en zal geen eigen kandidaten voordragen. Opdrachtnemer biedt de best geschikte kandidaat aan opdrachtgever aan.
<b>B.10</b>	In incidenteel geval of bij niet tijdig kunnen leveren van een kandidaat door opdrachtnemer, kan opdrachtgever zelf een kandidaat of toeleverancier aanreiken.
<b>B.11</b>	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een deugdelijke klachtenprocedure om opdrachtgever te verzekeren van een goede afhandeling van klachten. Na definitieve gunning levert opdrachtnemer op eerste verzoek een kopie van de klachtenprocedure.

Nr.	Eis
<b>B.12</b>	Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning vijf procent (5%) van de omzet van de dienstverlening (het opslagtariief exclusief BTW) aan te wenden voor SROI-activiteiten. Na gunning vindt overleg plaats over de invulling van de SROI-verplichting. Zie ook bijlage I – Concept Service Level Agreement en de toelichting in het Beschrijvend document. De opdrachtnemer is verplicht uitvoering te geven aan deze bepaling.
<b>C</b>	<b>Implementatie</b>
<b>C.1</b>	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt opdrachtnemer na het sluiten van de raamovereenkomst een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten tijdens de implementatieperiode. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft aantoonbare ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.
<b>C.2</b>	<p>Na definitieve gunning treden opdrachtnemer en opdrachtgever direct in overleg om afspraken te maken voor de implementatie.</p> <p>Opdrachtnemer dient binnen twee (2) weken na definitieve gunning een implementatieplan op te stellen en dit ter beoordeling aan opdrachtgever voor te leggen. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met dit implementatieplan vóór de start van de implementatiewerkzaamheden. Na vaststelling start de implementatie direct.</p> <p>In het plan is een planning opgenomen waarbij de implementatie valt binnen de door opdrachtnemer geoffreerde termijn, zoals beschreven in het Beschrijvend document (paragraaf 4.8.1).</p>
<b>C.3</b>	Opdrachtnemer levert een format aan waarmee inhuuraanvragen door opdrachtgever kunnen worden aangeleverd bij de HR Servicemedewerker. Dit format sluit aan bij de invulvelden van het VMS.
<b>C.4</b>	Tijdens de implementatie stelt opdrachtnemer een trainings- en testomgeving van het VMS beschikbaar. Opdrachtnemer biedt gebruikerstrainingen aan voor medewerkers van opdrachtgever. Deze trainingen zijn inbegrepen in de dienstverlening.
<b>D</b>	<b>Aanvragen en tot stand komen van Nadere Overeenkomsten (NOK)</b>
<b>D.1</b>	<p>Een nadere opdracht/overeenkomst komt op de volgende manier tot stand:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. In de nadere offerteaanvraag specificeert opdrachtgever de inhuurbehoefte.</li> <li>2. De nadere offerteaanvraag wordt naar opdrachtnemer via het VMS gestuurd.</li> <li>3. Na aanvraag via het VMS initieert opdrachtnemer persoonlijk contact (live, telefonisch of via videobellen) met opdrachtgever voor een toetsingsgesprek.</li> <li>4. De offerteaanvraag wordt binnen twee (2) werkdagen waar nodig aangepast en definitief gemaakt door opdrachtnemer.</li> <li>5. Binnen vijf (5) werkdagen na de definitieve offerteaanvraag reageert opdrachtnemer met een nadere offerte met het in de uitvraag gevraagde aantal geschikte kandidaten.</li> <li>6. De nadere offerte van opdrachtnemer bestaat uit een voorstel met het curriculum vitae van de door opdrachtnemer voorgestelde kandidaten, uurtarief en andere gevraagde informatie.</li> <li>7. Opdrachtgever bepaalt (al dan niet op basis van gesprekken) welke van de voorgestelde kandidaten kan starten.</li> <li>8. De afspraken worden vastgelegd in een Nadere Overeenkomst (NOK).</li> </ol>
<b>D.2</b>	<p>De specifieke inhuurbehoefte wordt door opdrachtgever omschreven in een nadere offerteaanvraag (inhuuraanvraag). Hierin wordt in ieder geval opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de inhoud van de nadere opdracht;</li> <li>• duur (en optionele verlengingsopties) van de nadere opdracht;</li> </ul>

Nr.	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• het functieprofiel (incl. salarisschaal of (bandbreedte van het) uurtarief);</li> <li>• aantal gewenste geselecteerde kandidaten;</li> <li>• evt. specifieke (minimale) eisen en wensen omtrent kennis, ervaring en vaardigheden/competenties;</li> <li>• contactpersoon bij opdrachtgever voor de nadere opdracht;</li> <li>• geplande datum voor het gesprek (optioneel);</li> <li>• geplande startdatum.</li> </ul>
<b>D.3</b>	<p>Na aanvraag via het VMS initieert opdrachtnemer persoonlijk contact (live, telefonisch of via videobellen) met opdrachtgever voor een toetsingsgesprek. In het toetsingsgesprek wordt (niet limitatief) het volgende besproken en verwerkt in de vacaturetekst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• relevante objectieve criteria en competenties voor de opdracht (zodat niet relevante voorkeurskandidaten worden uitgesloten);</li> <li>• accurate en actuele omschrijving van de nadere opdracht, gebaseerd op competenties;</li> <li>• informatie over de arbeidsmarkt plus gangbare uurtarieven van specifieke functies;</li> <li>• er wordt gebruik gemaakt van inclusief en toegankelijk taalgebruik (waar mogelijk op B1-niveau) waarbij diversiteit omarmd wordt en stereotypen worden vermeden.</li> </ul>
<b>D.4</b>	Opdrachtnemer biedt kandidaten uitsluitend aan via het VMS van opdrachtgever.
<b>D.5</b>	Opdrachtnemer garandeert dat inhuuraanvragen doelmatig en transparant worden gesourced. Opdrachtnemer dient te allen tijde de gemaakte sourcingkeuzes inzichtelijk te maken en te motiveren.
<b>D.6</b>	Opdrachtnemer ontvangt, in geval de nadere opdracht niet gegund wordt, mondeling een gemotiveerde terugkoppeling op het gunningsbesluit. Slechts op verzoek van opdrachtgever zal een schriftelijke terugkoppeling worden gegeven.
<b>D.7</b>	Opdrachtgever mag de opdracht annuleren en doorzetten naar andere marktpartijen als opdrachtnemer niet binnen vijf (5) werkdagen na de definitieve offerteaanvraag een geschikte kandidaat heeft kunnen voorstellen of als opdrachtnemer reeds eerder heeft aangegeven niet te kunnen leveren. Indien opdrachtgever zelf een geschikte kandidaat in de markt heeft gevonden, wordt deze kandidaat of toeleverancier overgedragen aan opdrachtnemer die zorgt voor de verdere begeleiding/dienstverlening.
<b>D.8</b>	Indien naar oordeel van opdrachtgever de aangeboden kandidaat/kandidaten niet aan de gestelde (functie- of specifieke) eisen voldoet/voldoen, heeft opdrachtgever het recht de opdracht te annuleren of door te zetten naar andere marktpartijen buiten deze raamovereenkomst. Opdrachtgever geeft in dat geval een gemotiveerde terugkoppeling aan de contactpersoon van opdrachtnemer.
<b>D.9</b>	<p>Kandidaten (zowel uitzendkrachten, detacheringen als zzp-ers) mogen door opdrachtgever kosteloos worden overgenomen, nadat de kandidaat via opdrachtnemer minimaal 1.040 werkuren (ongeacht het aantal gewerkte uren per week) heeft gewerkt voor opdrachtgever.</p> <p>Let op: In geval opdrachtgever een kandidaat eerder wenst over te nemen, wordt er een overnamevergoeding betaald van 25% van het uurtarief over de resterende overeengekomen uren.</p> <p>Deze eis geldt niet voor eventuele inhuuraanvragen waarbij opdrachtgever heeft gekozen voor de aangedragen voorkeurskandidaat. Een aangestelde voorkeurskandidaat mag door opdrachtgever op ieder gewenst moment kosteloos worden overgenomen, mits niet in fase A of fase B (ABU CAO) of fase 1 en 2 (NBBU CAO) ingedeeld.</p>

Nr.	Eis
<b>D.10</b>	De nadere overeenkomsten kunnen door opdrachtgever tussentijds worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand voorafgaand aan het einde van de nadere overeenkomst bij opdrachtnemer, voor kandidaten in loondienst van een detacheringsbureau en zzp-ers, en voor uitzendkrachten overeenkomstig de vigerende wet- en regelgeving. Een en ander zonder enige vorm van (schade)vergoeding.
<b>D.11</b>	Opdrachtgever kan een inhuurovereenkomst zonder opzegtermijn opzeggen wanneer een kandidaat twee weken of langer niet in staat is de gevraagde werkzaamheden uit te voeren wegens ziekte of anderszins. Opdrachtnemer doet in dat geval zijn uiterste best om de kandidaat te vervangen door een kandidaat die beschikt over de vereiste opleiding, kennis en ervaring.
<b>D.12</b>	In geval van een dringende reden mag opdrachtgever een inhuurovereenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen. Een dringende reden is een ernstige toerekenbare tekortkoming die elke verdere professionele samenwerking tussen opdrachtgever en de kandidaat onmiddellijk definitief onmogelijk maakt. Dit geldt bijvoorbeeld bij diefstal, verduistering, mishandeling of een grove belediging, schending van bedrijfsgeheimen, werkweigering zonder goede redenen e.d.
<b>D.13</b>	Indien de inzet van een kandidaat langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode, zal opdrachtgever dit uiterlijk één (1) maand voor het einde van de nadere overeenkomst bij opdrachtnemer aangeven of zoveel eerder als dit mogelijk is. Opdrachtnemer zal zijn uiterste best doen om te bewerkstelligen dat de kandidaat de werkzaamheden kan vervolgen.
<b>D.14</b>	Opdrachtnemer garandeert dat er nooit en te nimmer sprake is (of kan zijn) van een loondienstverband tussen opdrachtgever en de kandidaat.
E	Kandidaten
<b>E.1</b>	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de (geplaatste) kandidaat over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) beschikt. Zonder afgegeven VOG mag een kandidaat niet starten. Hierop kan slechts bij hoge uitzondering en uitsluitend na instemming van opdrachtgever een uitzondering worden gemaakt.
<b>E.2</b>	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij blijft voldoen aan de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV). Opdrachtnemer is in elk geval verplicht ervoor te zorgen dat de kandidaat in het bezit is van een geldig paspoort/ID-kaart voor zover de kandidaat zijn/haar werkzaamheden start. Het identiteitsbewijs in combinatie met verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning wordt door opdrachtnemer afgenomen en getoond aan opdrachtgever. Voor kandidaten van buiten de EER (Europese Economische Ruimte) dient te allen tijde een tewerkstellingsvergunning aanwezig te zijn.
<b>E.3</b>	Opdrachtnemer en de door opdrachtnemer in te zetten kandidaat conformeren zich aan de eventuele van toepassing zijnde huisregels, gedragsnormen en interne procedures van opdrachtgever.
<b>E.4</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat kandidaten zich op de eerste (1e) ziektedag tijdig ziekmelden bij opdrachtgever. Opdrachtnemer dient proactief zorg te dragen voor een tijdige signalering van een wijziging in de fase waarin uitzendkrachten zich bevinden. Opdrachtnemer dient te allen tijde aan te geven in welke fase van het fasensysteem uitzendkrachten zich bevinden.
<b>E.5</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afdracht van StiPP-pensioen (of gelijkwaardig) voor uitzendkrachten en kandidaten in loondienst van een detacheringsbureau. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de opdrachtnemer te verzoeken pensioenafdrachten te doen bij het ABP (Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds) of een gelijkwaardig alternatief.

Nr.	Eis
<b>F</b>	<b>Exit</b>
<b>F.1</b>	Op verzoek van opdrachtgever draagt opdrachtnemer bij beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst de dienstverlening op geleidelijke, volledige en correcte wijze over aan opdrachtgever of aan een door opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de 'Exit-periode'. Het behoud van continuïteit van de dienstverlening staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder andere verstaan het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van opdrachtgever die is verkregen in het kader van de dienstverlening.
<b>F.2</b>	Gedurende de 'Exit-periode', ook nadat de raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van partijen uit hoofde van deze overeenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de dienstverlening.
<b>F.3</b>	Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de dienstverlening. De exit dient te zijn inbegrepen in de geoffreerde prijsstelling en wordt niet separaat vergoed door opdrachtgever, tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met de contactpersoon van opdrachtgever.
<b>F.4</b>	Gegevens en documenten moeten voor opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de contractperiode én zeven (7) jaar daarna. Bij beëindiging van de raamovereenkomst zorgt opdrachtnemer ervoor dat alle relevante documenten en gegevens in het kader van deze raamovereenkomst worden overgedragen aan opdrachtgever of aan een derde partij aangewezen door opdrachtgever.
<b>F.5</b>	Na overdracht van data en documenten aan opdrachtgever én na akkoord van opdrachtgever dat de data correct en leesbaar is ontvangen, verwijdert opdrachtnemer alle data en documenten, tenzij dit om aantoonbare wettelijke of fiscale redenen niet mag. Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of de data en documenten volledig zijn verwijderd. Een dergelijke controle wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde, aangewezen door opdrachtgever in afstemming met opdrachtnemer. Een auditor is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met de beveiligingsstandaarden. Een controle heeft weinig invloed op de bedrijfsprocessen van opdrachtnemer en wordt uitgevoerd in maximaal twee (2) dagen. De kosten van de auditor komen voor rekening van opdrachtgever.
<b>F.6</b>	Opdrachtnemer neemt zijn verantwoordelijkheid bij de overdracht van kennis en data bij beëindiging van de raamovereenkomst.
<b>F.7</b>	Opdrachtnemer levert een eindverslag aan over de invulling van de SROI-verplichting gedurende de looptijd van het contract. Zie ook eis B.12.
<b>G</b>	<b>Financiële eisen en facturatie</b>
<b>G.1</b>	Alle kosten naar aanleiding van de gestelde eisen en bepalingen in de raamovereenkomst (waaronder het programma van eisen) zijn verdisconteerd in de prijs. Dit houdt in dat alle inspanningen die opdrachtnemer moet verrichten om de doelstellingen van opdrachtgever te bereiken, gedekt worden door de afgegeven prijsstelling. De kosten voor de transitie/implementatie, het VMS en/of trainingen zijn inbegrepen in de prijs en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht. Opdrachtgever hanteert één (1) opslagtarief ongeacht de aard van de ingezette werkzaamheden (zie Formulier 4 – Tarievenblad).
<b>G.2</b>	Kosten die niet verdisconteerd zijn in de prijs, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de bepalingen in de raamovereenkomst inclusief programma van eisen, zijn voor rekening van opdrachtnemer.
<b>G.3</b>	De kosten voor een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) worden betaald door opdrachtgever.

Nr.	Eis
G.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van de financiële afhandeling ten aanzien van toeleveranciers en zzp-ers.
G.5	Wanneer opdrachtgever in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is voor de premies sociale verzekering en loonheffing die opdrachtnemer verschuldigd is, heeft opdrachtgever het recht die bedragen op de betalingen aan opdrachtnemer in te houden en rechtstreeks te betalen aan de bevoegde instanties dan wel te storten op de op verzoek van opdrachtgever te openen G-rekening.
G.6	Eisen ten aanzien van de facturatie zijn opgenomen in het Service Level Agreement (Bijlage I) en in de Inkoopvoorwaarden Leveringen en Diensten 2025 van de Diamant-groep.
G.7	Overschrijding van betalingstermijn(en) door opdrachtgever of niet-betaling op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van facturen of ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten of te beëindigen.
G.8	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in gevallen van gerede twijfel over (de hoogte van) door opdrachtnemer gehanteerde uurtarieven in een inhuuraanvraag te controleren op marktconformiteit. In geval uurtarieven meer dan tien procent (10%) afwijken, gaan opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de betreffende inhuuraanvraag in dat geval te beleggen bij een derde. Onder marktconform wordt verstaan: aanbiedingen die aansluiten bij gangbare prijzen en condities in de relevante markt, getoetst op basis van onder meer prijsvergelijking, referentieprijzen en/of benchmarkgegevens.
<b>H</b>	<b>Contractmanagement, communicatie en managementrapportage</b>
H.1	Voor de communicatiestructuur wordt na gunning de communicatie- en escalatiematrix ingevuld met de vaste contactpersonen op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
H.2	De contactpersonen van opdrachtnemer beschikken over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de dienstverlening op de meest optimale manier te realiseren. Bij afwezigheid van vaste contactpersonen draagt opdrachtnemer zorg voor adequate vervanging. Opdrachtgever heeft het recht om een vervangend contactpersoon te verzoeken indien de samenwerking, naar het oordeel van opdrachtgever, niet goed verloopt.
H.3	De contactpersonen op tactisch en strategisch niveau zullen zich maximaal inspannen om de cultuur, processen en procedures van opdrachtgever te leren kennen. Zij bouwen een relatie op met de contactpersonen van opdrachtgever en zijn volwaardige sparringpartners, adviseurs en experts op het gebied van de inhuurmarkt en rechtmatigheid.
H.4	Conform de communicatiematrix zullen opdrachtnemer en opdrachtgever op reguliere basis de dienstverlening gedurende de contractperiode evalueren.
H.5	Opdrachtnemer levert maandelijks kosteloos bij opdrachtgever digitale managementinformatie aan, zowel een totaaloverzicht als per afdeling en organisatieonderdeel. Op verzoek van Diamant-groep levert opdrachtnemer de informatie binnen vijf (5) werkdagen. De rapportage bevat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afdeling en organisatieonderdeel;</li> <li>• Intern opdrachtgever vanuit opdrachtgever;</li> <li>• Begin- en einddatum(s) van de kandidaat, waarbij verlengingen goed zichtbaar zijn;</li> <li>• Aantal verlengingen per inhuuropdracht;</li> <li>• Omschrijving van de inhuuropdracht en de reden van inhuur;</li> <li>• Uurtarief exclusief opslag;</li> </ul>

Nr.	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contracturen versus gedeclareerde uren per week per kandidaat;</li> <li>• Type kandidaat (Uitzendkracht / Gedetacheerde / ZZP-er);</li> <li>• Functie kandidaat;</li> <li>• Maximale opdrachtwaarde en gefactureerde uren;</li> <li>• Percentage ingehuurd kandidaten dat de opdracht volledig heeft afgerond;</li> <li>• Cumulatief beeld over het contractjaar én de gehele periode van dienstverlening (in geld en in ingezette uren);</li> <li>• Aantal klachten, afdoeningstermijn en wijze van afdoening;</li> <li>• Beschikbaarheid en prestaties van het VMS, waaronder uptime en aantal incidentmeldingen.</li> </ul>
<b>H.6</b>	<p>Opdrachtnemer draagt eveneens per kwartaal kosteloos zorg voor informatie met betrekking tot de matching:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal ontvangen aanvragen;</li> <li>• Aantal aangeboden cv's per aanvraag;</li> <li>• Termijn waarbinnen cv's (per aanvraag) zijn aangeboden;</li> <li>• Geslaagde matches (succesvolle invulling van een aanvraag);</li> <li>• Niet geslaagde matches (niet of niet succesvol ingevulde aanvraag);</li> <li>• Niet geslaagde zoekopdrachten (niet kunnen aandragen van potentiële kandidaten);</li> <li>• Ingetrokken zoekopdrachten;</li> <li>• Evaluatie of beoordeling van de prestaties van de kandidaat;</li> <li>• Toelichting op niet geslaagde matches en niet geslaagde zoekopdrachten.</li> </ul>
<b>H.7</b>	<p>Opdrachtnemer informeert opdrachtgever onmiddellijk bij een vermoedelijke of daadwerkelijke:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• schending van de geheimhoudingsplicht;</li> <li>• verlies, diefstal of misbruik van vertrouwelijke en/of persoonsgegevens;</li> <li>• schending van beveiligingsmaatregelen, of indien opdrachtnemer de verwachting heeft dat één van deze zaken gaat optreden.</li> </ul>
<b>I</b>	<b>Kwaliteit en prestatie (KPI's)</b>
<b>I.1</b>	<p>De uitwerking van de KPI's inclusief de norm, metingsmethodiek, monitoring en sanctie staan beschreven in Bijlage I – Concept Service Level Agreement. Het gaat om de volgende KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KPI 1: Tijdigheid van levering – minimaal 80% van de aanvragen binnen vijf (5) werkdagen na definitieve offerteaanvraag;</li> <li>• KPI 2: Kwaliteit van kandidaten – minimaal 90% positieve evaluaties;</li> <li>• KPI 3: Klanttevredenheid – minimaal een 7,5 op een schaal van 1 tot 10.</li> </ul>
<b>J</b>	<b>Functionele en technische eisen VMS</b>
<b>J.1</b>	<p>Opdrachtnemer draagt de volledige verantwoordelijkheid voor de door opdrachtnemer gehanteerde systemen. Opdrachtnemer staat ervoor in dat haar systemen passend en geschikt zijn voor de door opdrachtgever gevraagde dienstverlening. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor eventuele schade en/of kosten als gevolg van het niet naar behoren werken van haar systemen.</p>
<b>J.2</b>	<p>Opdrachtnemer zorgt voor een correcte en bij de situatie van opdrachtgever passende performance en deugdelijke beveiliging van gegevens in de door opdrachtnemer gehanteerde systemen.</p>

Nr.	Eis
J.3	Indien er in de toekomst een koppeling tussen een HR- en ERP-systeem van opdrachtgever en een systeem van opdrachtnemer gerealiseerd wordt, geeft opdrachtnemer zijn volledige medewerking aan het testen van deze koppeling met betrekking tot de functionele en technische werking. Hiervoor kunnen verschillende typen tests worden uitgevoerd, zoals een ketentest, technische integratietest, gebruikersacceptatietest of beveiligingstest. Opdrachtnemer zal een koppeling pas in gebruik nemen als de door opdrachtgever noodzakelijk geachte tests, uitsluitend naar het oordeel van opdrachtgever, met goed gevolg zijn doorlopen.
J.4	Opdrachtnemer is verplicht om data/gegevens op het grondgebied en in de jurisdictie van de Europese Economische Ruimte (EER) te bewaren (inclusief back-ups), tenzij anders wordt overeengekomen met contactpersonen van opdrachtgever.
J.5	Voor alle persoonsgegevens die conform de raamovereenkomst betrekking hebben op de activiteiten en verantwoordelijkheden van opdrachtnemer, dient opdrachtnemer een procedure voorbereid en operationeel te hebben voor het rapporteren van datalekken en vermoede datalekken conform de AVG. In geval van datalekken is opdrachtnemer verplicht dit direct te melden aan opdrachtgever en, indien de AVG dit voorschrijft, aan de desbetreffende autoriteiten (in Nederland: de Autoriteit Persoonsgegevens).
J.6	Het VMS en bijhorende informatie, waaronder handleidingen, moeten Nederlandstalig zijn.
J.7	De minimale beschikbaarheid van het VMS dient 99,5% per maand te zijn (exclusief gepland onderhoud).
J.8	Onderhoudsvensters worden minimaal tien (10) werkdagen vooraf aangekondigd.
J.9	Ondersteuning dient geboden te worden voor minimaal drie (3) gelijktijdige gebruikers.
J.10	Het service window is, uitgezonderd erkende Nederlandse feestdagen, maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 18:00 uur voor geautoriseerde gebruikers.
J.11	<p>Classificatie en afhandeling van incidenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoge incidenten: worden binnen één (1) uur opgepakt en binnen vier (4) uur opgelost of van een workaround voorzien;</li> <li>• Medium incidenten: worden binnen vier (4) uur opgepakt en binnen twee (2) werkdagen opgelost;</li> <li>• Lage incidenten: worden tijdens de kwartaaloverleggen besproken.</li> </ul>
J.12	Escalatieprocedure: er volgt directe melding bij de contactpersoon. Bereikbaarheid is gewaarborgd tijdens kantooruren (08:00–18:00 uur). Indien zich een kritiek incident voordoet dat binnen de afgesproken tijden is gemeld, dient opdrachtnemer er alles aan te doen om het incident op te lossen, ook als dit buiten kantooruren werkzaamheden vereist. Zie ook Bijlage I – Concept Service Level Agreement, hoofdstuk 4 (paragraaf 4.3).
J.13	Alle wijzigingen die door opdrachtnemer binnen én buiten het service window worden doorgevoerd, worden minimaal tien (10) werkdagen van tevoren gemeld bij opdrachtgever.
J.14	Nieuwe functionaliteiten worden voorzien van documentatie en gebruikerstraining indien nodig.
J.15	Data wordt versleuteld opgeslagen (at rest) en versleuteld verzonden (in transit).
J.16	Data wordt in een open en machineleesbaar formaat aangeleverd (bijv. CSV of XML).
J.17	Toegangsbeheer vindt plaats via multi-factor authenticatie (MFA) en rolgebaseerde autorisatie.

Nr.	Eis
<b>J.18</b>	Opdrachtnemer faciliteert audits en ondersteunt DPIA's (Data Protection Impact Assessments).
<b>J.19</b>	Opdrachtnemer ondersteunt bij datamigratie naar een nieuw systeem bij beëindiging van de raamovereenkomst.
<b>J.20</b>	Data blijft te allen tijde eigendom van opdrachtgever.