

PROGRAMMA VAN EISEN

In dit document treft u alle eisen die gesteld worden om te voldoen aan de uitvraag.

Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsdocumenten, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
2.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving voor het uitvoeren van deze werkzaamheden.
3.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment gelden Nederlandse wet- en regelgeving betreffende de AVG. Verwerking in publieke AI-modellen is niet toegestaan.
4.	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan het CAK ter beschikking gesteld.
5.	Alle verwerking van gegevens in het kader van de uitvoering van de opdracht, waaronder begrepen opslag, toegang, beheer en support, vindt uitsluitend plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER) (UK is tot 2031 gelijk aan de EER). Het is Opdrachtnemer niet toegestaan gegevens buiten de EER te verwerken, toegankelijk te maken of door te geven, tenzij Opdrachtgever hiervoor voorafgaand schriftelijk toestemming heeft verleend. Deze verplichting geldt tevens voor alle door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, waaronder begrepen subverwerkers.
6.	Opdrachtnemer dient per 1 januari 2027 te voldoen aan de Wet Toelating Terbeschikkingstelling van Arbeidskrachten (WTTA) of kan aantonen tijdelijk een beroep te doen op de overgangsregeling.
7.	De Inschrijving van de Opdrachtnemer dient voor het CAK geheel kosteloos te zijn.
8.	Inschrijver gaat akkoord met de opgestelde Concept Wachtkamerovereenkomst en verklaart hierbij dat als hij/zij als tweede eindigt de Concept wachtkamerovereenkomst accepteert.
9.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat aan alle overige wettelijke voorwaarden, vereisten en formaliteiten wordt voldaan, voor zover van toepassing, waaronder in ieder geval die ingevolge de Wet arbeid vreemdelingen, de Wet op de identificatieplicht, de wet normering topinkomens en de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi) is voldaan, voordat een Kandidaat zijn werkzaamheden bij de Opdrachtgever begint, en vervuld blijven gedurende de uitvoering van een Nadere Overeenkomst (NOK).
10.	Kandidaten worden door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld zonder dat daarmee of daardoor een arbeidsovereenkomst met de Opdrachtgever ontstaat. Opdrachtnemer garandeert in dat kader zonder voorbehoud adequate maatregelen te hebben genomen die een vermoeden of oordeel van een arbeidsrelatie als in de vorige zin bedoeld voorkomen en in voorkomend geval zich daartegen weren.
11.	Opdrachtnemer zet, voor zover van toepassing, ingehuurde zelfstandige professionals die niet in loondienst bij Opdrachtnemer zijn, gedurende de gehele Nadere Overeenkomst alleen in op basis van een (model) overeenkomst (gesloten tussen Opdrachtnemer en de zelfstandige professional) die is goedgekeurd door de Belastingdienst of op basis van andere door de Belastingdienst afgegeven waarborgen (zoals een mogelijk toekomstige opdrachtgeversverklaring, zelfstandigenverklaring of alternatieven), op grond waarvan deze vooraf heeft geconcludeerd dat er bij het feitelijk handelen conform deze overeenkomst/waarborgen geen sprake is van een (fictieve) dienstbetrekking of schijnzelfstandigheid. Opdrachtnemer spant zich er proactief voor in om - waar nodig tezamen met de Opdrachtgever - te voorkomen dat er mede als gevolg van inzet van de zelfstandig professional bij de Opdrachtgever, sprake kan zijn van fiscale naheffingen, correctieverplichtingen, ongewenste (fictieve) dienstbetrekking of schijnzelfstandigheid
12.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever (bij initiële inzet, bij het verlopen van een eerder verstrekte versie, en wanneer Opdrachtgever daartoe verzoekt) over een kopie beschikt van de documenten zoals bedoeld in eis 8 dan wel inzicht krijgt in (delen van de) overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de zelfstandige professionals dan wel andere bewijzen op grond waarvan Opdrachtgever kan constateren dat Opdrachtnemer en de zelfstandig ondernemer het risico op schijnzelfstandigheid, fiscale naheffing, correctieverplichting en/of (fictieve) dienstbetrekking hebben geminimaliseerd. Opdrachtnemer toetst minimaal iedere zes maanden, of de feitelijk aan de opdracht gegeven invulling nog in overeenstemming is met de daarop van toepassing zijnde (delen van de) genoemde overeenkomst, en legt zijn bevindingen schriftelijk vast. Opdrachtnemer signaleert de eventueel geconstateerde afwijkingen tussen de feitelijke invulling en de formele afspraken in de overeenkomst bij de betreffende Opdrachtgever. Bij het niet verstrekken van een geldige verklaring heeft Opdrachtgever het recht de Nadere Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
13.	Opdrachtgever is na het afnemen van 1600 uur aan werkzaamheden van een Kandidaat gerechtigd kosteloos en zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer rechtstreeks de door die Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Kandidaat in dienst te nemen, ook als er sprake is van een eventuele onderaannemer. Hierbij zal Opdrachtgever in beginsel de eventueel nog geldende looptijd

	van de Nadere Overeenkomst op basis waarvan deze Kandidaat is ingezet, respecteren. Als echter de lopende Nadere Overeenkomst waaronder de betreffende Kandidaat is ingezet wordt beëindigd gedurende de initiële of de verlengde inhuurperiode, met in acht name van de daarvoor geldende opzegtermijn, overlegt Opdrachtgever met Opdrachtnemer en houdt rekening met diens zwaarwegende belangen, alsmede de zwaarwegende belangen van Opdrachtgever om de Nadere Overeenkomst tussentijds te beëindigen. Opdrachtgever en Kandidaat zijn gevrijwaard van eventuele aanspraken, bijvoorbeeld concurrentiebeding, tussen Opdrachtnemer en Kandidaat, behoudens een eventuele overeengekomen opzegtermijn voor het beëindigen van de arbeidsovereenkomst. Opdrachtgever wijst hierbij in het bijzonder op het belemmeringsverbod zoals opgenomen in artikel 9a lid 1 Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), op artikel 7:653 Burgerlijk Wetboek en de Wet werk en zekerheid (Wwz) waarin is gesteld dat een overeengekomen concurrentiebeding in een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd niet rechtsgeldig is (tenzij het noodzakelijk is vanwege zwaarwegend bedrijfs- of dienstbelang), alsmede een mogelijke strijdigheid van een concurrentiebeding voor ondernemingen op grond van de Mededingingswet (Mw).
14.	Bij beoogde indiensttreding van een ingezette Kandidaat en bij het aanbieden van Kandidaten voor detavast-constructies geeft Opdrachtnemer aan Opdrachtgever inzicht in het relevante arbeidsverleden van de betreffende Kandidaat/Kandidaat, alsmede de consequenties hiervan voor Opdrachtgever in het kader van opvolgend werkgeverschap. Opdrachtnemer stelt zich hierin proactief en behulpzaam op. Een Kandidaat die bij Opdrachtgever is ingezet op een opdracht na indiensttreding of detavast-constructie, kan hieraan niet het recht noch de plicht ontleenen dat hij na beëindiging van deze opdracht per definitie een arbeidsovereenkomst bij Opdrachtgever zal sluiten. Als Opdrachtgever een opdracht na verambtelijgingsaanvraag of met een detavast-constructie verstrekt, kan hier alleen uit opgemaakt worden dat de Opdrachtgever ten tijde van deze opdrachtverstrekking de intentie heeft en mogelijkheid ziet om bij wederzijds welbevinden (van zowel de Kandidaat als de Opdrachtgever), met de betreffende Kandidaat na beëindiging van deze opdracht een arbeidsovereenkomst te sluiten.
15.	Opdrachtgever heeft het recht, om de Opdrachtnemer voor de inzet van een Kandidaat bij bijvoorbeeld langdurige ziekte of vakantie, om vervanging te verzoeken. Als de gevraagde vervanging uitblijft en voortzetting van de opdracht door Opdrachtgever verlangd is, wordt de desbetreffende opdracht opnieuw uitgezet.
16.	Opdrachtnemer garandeert namens de onderaannemers dat ZZP'ers en medewerker van onderaannemer respectievelijk tarief dan wel salaris krijgen uitgekeerd in lijn met de betalingstermijn van 30 dagen.
17.	Indien een (dreigend) faillissement van een Opdrachtnemer een bedreiging vormt voor de beschikbaarheid of inzet van Kandidaat, dan heeft Opdrachtgever het recht om die Kandidaat in te zetten via een andere onderaannemer. Opdrachtnemer zal in dat geval geen belemmeringen opwerpen.
18.	Opdrachtnemer stelt voor iedere Kandidaat voorafgaand aan het aanbieden van de Kandidaat aan Opdrachtgever, de identiteit vast – ook op het aspect van de persoonsverwisseling – aan de hand van een geldig authentiek identiteitsbewijs. Indien van toepassing moet de Kandidaat ook kunnen aantonen dat hij over een geldige verblijfs- of tewerkstellingsvergunning beschikt. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle overige wettelijke voorwaarden, vereisten en formaliteiten, waaronder in ieder geval die ingevolge de Wet arbeid vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht, zijn vervuld voordat een ingehuurd Kandidaat zijn werkzaamheden bij Opdrachtgever begint. Een Kandidaat en een bij Opdrachtgever ingezette Kandidaat moeten zichzelf op verzoek van de Opdrachtgever kunnen identificeren.
19.	Opdrachtgever zal ten aanzien van de in te zetten -, of ingezette Kandidaat een Verklaring omtrent gedrag voor natuurlijke personen (VOG NP) verlangen of (doen) aanvragen. Bij een in te zetten of ingezette Kandidaat met buitenlandse nationaliteit kan Opdrachtgever gelijkwaardige alternatieve verklaringen uit het land van herkomst van deze Kandidaat verlangen. Opdrachtnemer verleent daaraan zijn medewerking. Het aanvraagbewijs voor de VOG dient voor aanvang van de werkzaamheden beschikbaar te zijn. De VOG dient uiterlijk binnen vier (4) weken na de start in het bezit zijn van Opdrachtnemer. Bij het ontbreken van een geldige VOG NP mag Opdrachtgever de inzet van de Kandidaat weigeren, opschorten of met onmiddellijke ingang beëindigen.
20.	Opdrachtnemer is verplicht de Kandidaat op te dragen de ter plaatse van de uitvoering van de werkzaamheden geldende huisregels en beveiligingsprocedures na te leven, voor zover bekend gesteld door Opdrachtgever. De Kandidaat zijn verplicht deze regels in acht te nemen. Opdrachtnemer instrueert de Kandidaat vóór aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen: • Verlangde prestaties en activiteiten en beschikbare periode; • Gehanteerde normen en waarden van de Opdrachtgever; • Integriteitsbeisen; • Geheimhoudingsplicht; • Urenregistratie; • Aanspreekpunt/contactpersoon bij de Opdrachtgever en communicatie aan/afwezigheid en bereikbaarheid;

	• Ter plaatse geldende beveiligings- en veiligheidseisen, inclusief de relevante risico's op grond van de Risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E), toegang en faciliteiten; • Als de Kandidaat gebruik maakt van de digitale faciliteiten van het CAK, Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving en/of, indien van toepassing, een specifieke regeling van de Opdrachtgever.
21.	Ter voorkoming van (de schijn van) belangenverstrengeling en in dit kader van het in geding komen van de integriteit, betrouwbaarheid en reputatie van Opdrachtnemer, diens personeel, en Opdrachtgever, is het de ingehuurde Kandidaat niet toegestaan nieuwe in te huren Kandidaat/Kandidaten te selecteren ten behoeve van Opdrachtgever. Wel kan door de ingehuurde Kandidaat, nadat de selectie door interne medewerkers van Opdrachtgever heeft plaatsgevonden, worden aangegeven of de betreffende Kandidaat wel of niet kan worden ingehuurd, mits de ingehuurde Kandidaat en de Kandidaat niet tot een (in)directe economische, financiële en/of persoonlijke relatie tot elkaar staan. Hiernaast geldt dat de gewerkte uren (tijd-/werkregistratie) van een ingehuurde Kandidaat als gevolg van werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever niet mogen worden goedgekeurd door een andere ingehuurde Kandidaat, als deze in een relatie tot elkaar staan zoals hierboven beschreven.
22.	De Kandidaat beschikt over de voor de opdracht benodigde opleidingen en certificaten conform specificatie in de Aanvraag, alsmede aantoonbaar relevante werkervaring. Opdrachtnemer is verplicht op verzoek van de Opdrachtgever kopieën van diploma's en/of getuigschriften en eventuele andere documenten uit het door Opdrachtnemer beheerde dossier van de Kandidaat te overleggen van bij deze Opdrachtgever te plaatsen/geplaatste Kandidaat, tenzij Opdrachtnemer op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hiervoor toestemming van de betreffende Kandidaat nodig heeft en de betreffende Kandidaat aan Opdrachtnemer geen toestemming voor het overleggen van het betreffende document heeft gegeven. Indien de desbetreffende Kandidaat deze toestemming onthoudt, heeft de Opdrachtgever het recht de inzet van deze Kandidaat met onmiddellijke ingang te beëindigen.
23.	Kandidaten zijn de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig, tenzij Opdrachtgever schriftelijk kenbaar heeft gemaakt dat dit niet noodzakelijk is.
24.	In voorkomende gevallen kan Opdrachtgever één of meer andere talen vereisen, hetgeen kenbaar wordt gemaakt in de Aanvraag.
25.	Documenten worden opgeleverd in de Nederlandse taal, tenzij expliciet anders aangegeven in de Aanvraag.
26.	Bij constatering van ongewenst gedrag door de ingezette Kandidaat, waardoor de samenwerking met de Opdrachtgever structureel is verstoord, bij oneigenlijk gebruik en/of vernieling van middelen of gegevens van de Opdrachtgever of overtreding van gedragsregels, procedures of (integriteits)instructies door de Kandidaat heeft Opdrachtgever het recht de Nadere Overeenkomst onmiddellijk te ontbinden. De directe kosten van het oneigenlijke gebruik en/of de vernieling worden aan Opdrachtnemer in rekening gebracht. Te denken valt aan: diefstal, vernieling en oneigenlijk gebruik van voorzieningen.
27.	Meervoudige doorleenconstructies zijn toegestaan. Dit dient echter beperkt te worden tot maximaal 3. Conform Gunningscriterium 3 wil Opdrachtgever transparantie over te maken marges.
28.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Kandidaat zich in geval van ziekte tijdig ziek en weer hersteld meldt bij zowel de Opdrachtgever/hiring manager waar zij werkzaam zijn als bij Opdrachtnemer. Onder 'tijdig ziek en weer hersteld melden' wordt verstaan: dezelfde ochtend voor 9.00 uur (telefonisch bij hiring manager). Op initiatief van de Opdrachtgever kunnen met Opdrachtnemer in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) aanvullende of afwijkende afspraken gemaakt worden over de uiterste tijd waarop ziek- en herstelmelding plaats dient te vinden.
29.	In geval van ziekte van een Kandidaat die naar verwachting langer duurt of gaat duren dan 5 werkdagen, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen na aanvang van de ziekte met elkaar in overleg over de verwachte duur van de ziekte en eventuele oplossingen.
30.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor verzuimbegeleiding bij ziekte en voert daarbij voor zover van toepassing de relevante (sociale) wetgeving uit.
31.	Een Kandidaat mag alleen met voorafgaande toestemming overwerken of een consignatiedienst uitvoeren. Ook mogen er alleen met toestemming werkzaamheden voor de Opdrachtgever worden verrichten die voor vergoeding door de Opdrachtgever in aanmerking komen op feestdagen, blokdagen of door de Opdrachtgever aangewezen bijzondere verlofdagen.
32.	Voor het eindigen van de Nadere Overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen) draagt de Kandidaat alle relevante informatie die is verzameld en/of ontwikkeld tijdens diens inhuurperiode over aan de Opdrachtgever. De Kandidaat maakt tijdig afspraken met diens leidinggevende bij Opdrachtgever omtrent benodigde maatregelen voor kennisoverdracht en borging van de continuïteit van de dienstverlening.
33.	De Kandidaat dient te beschikken over een mogelijkheid om thuis te werken en beschikt over een mobiele telefoon en laptop. Kandidaat en Opdrachtnemer gaan er mee akkoord dat het mobiele telefoonnummer en de laptop (indien nodig) beschikbaar is voor de werkzaamheden bij Opdrachtgever. De kosten voor de mobiele telefoon en het gebruik hiervan worden niet door de Opdrachtgever vergoed.

34.	Opdrachtgever is gerechtigd Nadere Overeenkomsten tussentijds en kosteloos op te zeggen met inachtneming van de volgende minimale opzegtermijnen: - Aantal door Kandidaat gewerkte weken op grond van Nadere Overeenkomst is minder dan 26: de minimale opzegtermijn voor Opdrachtgever is 14 kalenderdagen tegen de eerstvolgende werkdag; - Aantal door Kandidaat gewerkte weken op grond van Nadere Overeenkomst is 26 of meer: de minimale opzegtermijn voor Opdrachtgever is 1 maand startend op de eerstvolgende werkdag. - Opdrachtgever meldt een (voorgenomen) opzegging zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer.
35.	Bij iedere verlenging zal er een nieuwe Nadere Overeenkomst worden opgesteld door Opdrachtnemer.
36.	De opname van vrije dagen en vakanties door de ingezette Kandidaat is in overleg met de Opdrachtgever onder het aangeven wat de consequenties zijn voor de Opdrachtgever van diens afwezigheid, waarbij de Opdrachtgever in het kader van de continuïteit van de uitvoering van de opdracht daaraan voorwaarden rond het leveren van prestaties en eventuele vervanging kan verbinden.
37.	Opdrachtnemer garandeert zonder enig voorbehoud dat hij geen relatie- of concurrentiebedingen of bepalingen anderszins met vergelijkbare strekking met kandidaten of ingezette kandidaat overeenkomst of overeengekomen is, dan wel daarvan in voorkomende gevallen volledige afstand doet jegens zowel Opdrachtgever, zoals de betreffende kandidaat, als dat beding of die bepaling op enigerlei wijze een overeenkomst belemmert voor de inzet van de betreffende kandidaat bij Opdrachtgever na afloop van de Nadere Overeenkomst, ongeacht op welke wijze of via welke contractuele partijen de kandidaat aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld wil worden.
38.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijs t.b.v. rechtmatige inhuur (denk aan de akkoorden vanuit CAK al dan niet bevestiging uit de daarvoor beschikbare portal binnen het CAK (momenteel Yourforce)).
39.	Het is de Opdrachtnemer of dienst onderaannemers niet toegestaan, om zonder overleg met het CAK, medewerkers over te nemen van de Opdrachtgever.

Dienstverleningseisen

Nr.	Eis
40.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledigheid, juistheid en rechtmatigheid van aanvraagformulieren die zij van Hiring manager van Opdrachtgever ontvangt.
41.	Kandidaten die worden voorgedragen zijn door Opdrachtnemer op de hoogte gebracht dat zij worden voorgesteld
42.	Kandidaten die worden voorgedragen zijn voorzien van een cv-profielbeschrijving en motivatie van de kandidaat, waarin minimaal staat waarom de Kandidaat voor Opdrachtgever wil werken en waarom de Kandidaat aansluit op de aanvraag.
43.	Opdrachtnemer neemt verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de voorgedragen kandidaten. Ook indien kandidaat is voorgedragen via een derde partij (onder aanneming).
44.	Opdrachtnemer neemt binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van aanvraag contact op met de vacaturehouder voor het maken van een afspraak voor een intakegesprek rond de vacature.
45.	Opdrachtnemer levert vijf (5) werkdagen na het akkoord op de vacaturetekst geschikte Kandidaten. In onderling overleg kan hiervan worden afgeweken.
46.	De Opdrachtnemer biedt op spoedaanvragen aan binnen 24 uur twee (2) werkdagen. Opdrachtgever draagt zorg voor het maken van expliciete vermelding van de spoedaanvraag door dit aan te geven in de referte regel.
47.	Opdrachtnemer voert de geldende CAK-PES procedure (zie bijlage 7) uit voorafgaand aan de start van de Opdracht. De PES-procedure bestaat uit de volgende stappen: - ID check - Diploma check - Referentie check - Aanvraag VOG (zie eis 18)
48.	Opdrachtnemer stelt de Nadere Overeenkomst op in het CAK format (bijlage 5) en draagt zorg voor de tijdige ondertekening van Opdrachtnemer en verantwoordelijke binnen het CAK.
49.	De Nadere Overeenkomst (NOK) wordt binnen vijf (5) werkdagen na bevestiging Kandidaat/Leverancier aangeleverd aan het CAK.
50.	Bij migratie zal Opdrachtnemer de extern ingehuurde die reeds werkzaam is bij Opdrachtgever tegen tenminste gelijkblijvende voorwaarden overnemen en administratief verwerken maximaal 48 uur na aanlevering van gegevens door Opdrachtgever.
51.	Bij gebleken onvoldoende geschiktheid van ingehuurde externe draagt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen een nieuwe geschikte inhuurkracht aan.
52.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van het selectie interview(s) tussen de kandidaat en de CAK gesprekspartner(s).
53.	Indien Opdrachtnemer niet in staat is binnen de gestelde perioden te communiceren en/of Kandidaten aan te bieden, kan Opdrachtgever zich in beginsel richten tot andere marktpartijen om de Offerteaanvraag in te vullen. Dit betekent dat Opdrachtnemer voor de betreffende Offerteaanvraag ook niet in aanmerking komt voor de dienstverlening zonder werving en selectie.
54.	Opdrachtnemer garandeert een leveringspercentage van minimaal 90% bij IT-personeel. Dit betekent dat Opdrachtnemer bij minimaal 90% van de Offerteaanvragen in één jaar een volgens Opdrachtgever

	geschikte Kandidaat heeft aangeboden. Indien het leveringspercentage van 90% niet gehaald wordt, telt dit mee in de overweging bij het wel of niet verlengen van de Raamovereenkomst.
55.	Na het uitsturen van een Offerteaanvraag met de daarbij aangedragen Kandidaat door het CAK (Opdrachtgever), zal Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen na de aanvraag de aanvraag bevestigen en daarbij aangeven welke vervolgstappen met bijbehorende doorlooptijden genomen dienen te worden om aangedragen Kandidaat te laten starten.
56.	De Opdrachtnemer levert conform marktconforme tarieven. Opdrachtnemer toont dit aan door jaarlijks een benchmark uit te voeren.
57.	Opdrachtnemer heeft een aanbiedingsverplichting. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanbieden van geschikte Kandidaten op de gevraagde profielen.
58.	Opdrachtnemer neemt de zittende populatie tegen dezelfde voorwaarden over na afloop van de huidige NOK die de externe heeft.
59.	Opdrachtnemer hanteert KPI's voor de uitvoering van de dienstverlening en rapporteert hierover periodiek aan Opdrachtgever. De KPI's hebben minimaal betrekking op: • doorlooptijd van Offerteaanvragen; • kwaliteit van aangeboden Kandidaten; • klanttevredenheid van Opdrachtgever; Opdrachtnemer werkt deze KPI's, inclusief meetmethodiek en normering, nader uit in de SLA zoals opgenomen in Gunningscriterium 2: Service Level Agreement. De door Inschrijver aangeboden SLA wordt na gunning, in overleg met Opdrachtgever, definitief vastgesteld en maakt integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst.
60.	Opdrachtnemer werkt na afloop van de Overeenkomst kosteloos mee aan een goede overgang naar een (potentiële) nieuwe leverancier. De exit strategie wordt tijdens de implementatie periode met Opdrachtgever afgestemd en vastgesteld.

Communicatie

Nr.	Eis
61.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon en één vaste vervanger aan die de gehele looptijd van de Raamovereenkomst het aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever.
62.	De contactpersoon is de Nederlandse taal machtig.
63.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Na definitieve gunning wordt deze onderdeel gemaakt van de SLA.
64.	Na definitieve gunning wordt in samenspraak een communicatiematrix toegevoegd aan SLA.
65.	Opdrachtnemer voorziet het CAK minimaal één (1) maand van tevoren van volledige en juiste informatie over veranderingen, zoals interne processen die van invloed zijn op de samenwerking en/of kandidaten.
66.	Opdrachtnemer plant per kwartaal een evaluatie met Contractmanager en Servicemanager van Opdrachtgever om de performance van Opdrachtnemer te bespreken.
67.	Opdrachtnemer plant ieder kwartaal een evaluatie tussen Hiring manager van Opdrachtgever en accountmanager van Opdrachtnemer over het functioneren van de geleverde specialisten.
68.	Opdrachtnemer draagt zorg voor drie maandelijks rapportages m.b.t. performance van Opdrachtnemer t.o.v. SLA afspraken. En kan tussentijds op aanvraag een rapportage met complete informatie van lopende plaatsingen aanleveren.
69.	Opdrachtnemer dient kosteloos de volgende rapportages aan te leveren, deze bevatten ten minste: - Maandelijks; een rapportage m.b.t. performance t.o.v. SLA afspraken. <u>Aanleveren aan → Service manager</u> - Maandelijks; een rapportage bestaande uit: • Namen ingehuurde medewerkers; • Locatie • Soort inhuur (ZZP'er of niet); • Assignment type (detaching of parkeeropdracht); • Leverancier; • Project / Afdeling; • Hiring Manager; • Functie; • Inkoop tarief; • Verkoop tarief; • Marge; • Hoeveelheid doorlezen; • Kickback fee; • Startdatum • Einddatum; • Aantal verlengingen van contract.

	<u>Aanleveren aan → Hiring Managers</u> c. Per kwartaal; rapportage bestaande uit: • Hoogte van de spend/uitgaven tot op dat moment; • Aantal aanvragen; • Aantal Kandidaten voorgedragen; • Aantal Kandidaten op gesprek; • Aantal Kandidaten aangenomen; • Doorlooptijd tussen aanvraag Kandidaat en aanbod vanuit Opdrachtnemer; • Aantal klachten, uitgesplitst naar onderwerp; • Aantal escalaties; • Aantal incidenten in administratie. <u>Aanleveren aan → Contractmanager</u> Opdrachtgever levert alle rapportages op in een bewerkbaar bestandsformaat, bijvoorbeeld MS Excel. Tevens heeft de Opdrachtgever het recht tussentijdse rapportages te verzoeken. Opdrachtnemer is gehouden deze aan te leveren.
70.	Opdrachtnemer geeft een schriftelijk signaal richting Opdrachtgever zodra 80% van de maximale opdrachtwaarde (€ 70.000.000,-) is bereikt.
71.	Na melding van een vraag of klacht wordt deze schriftelijk bevestigd en dient de Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen een terugkoppeling per e-mail aan de contactpersoon van Opdrachtgever te geven.
72.	Escalaties worden direct (binnen 24 uur) doorgegeven door Opdrachtnemer aan de servicemanager van het CAK.
73.	Opdrachtnemer is tenminste tijdens kantooruren van 8.00 uur tot 18.00 uur bereikbaar om aanvragen danwel vragen over dienstverlening in behandeling te nemen.
74.	Opdrachtnemer past administratieve wijzigingen (zoals verandering in contactpersoon) tijdens de looptijd van een Nadere Overeenkomst binnen 48 uur aan.

Duurzaamheid

Nr.	Eis
75.	Opdrachtnemer besteedt minimaal 5% van de totale bruto marge -die gedurende de looptijd van het contract wordt behaald- aan social return. Opdrachtnemer toont dit één keer per jaar aan tijdens een gesprek met de Service Manager en Contractmanager van Opdrachtgever.
76.	Opdrachtnemer heeft een beleid op het gebied van CO2-reductie en streeft naar CO2-neutrale uitvoering van de opdracht.
77.	Opdrachtnemer beschikt over een beleid op het gebied van de Duurzame inzetbaarheid van de door haar bij het CAK ingezette medewerkers.

Facturatie en betaling

Nr.	Eis
78.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer, INK26.007
79.	Facturen uitsluitend digital versturen naar financiele-administratie@hetcak.nl, met hierbij het volgende factuuradres: CAK T.a.v. Financial Accounting Postbus 84015 2508 AA Den Haag
80.	De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De volgende gegevens moeten in ieder geval op de factuur staan: • Factuurnummer en factuurdatum; • Inkoopordernummer INK26.007; • Kostenplaats; • Naam en het adres van de Opdrachtnemer; • Btw-identificatienummer van de Opdrachtnemer; • KvK-nummer; • Bankrekeningnummer (IBAN) • Naam en adres van het CAK; • Naam Kandidaat (format: <achternaam, voorletter en eventueel voorvoegsel> (voorbeeld: Jong, K de); • Uurtarief; • Aantal uur; • Periode waarover gefactureerd wordt (format: <jaar (4 posities) en maand (2 posities) (voorbeeld: 202604);

	• Bedrag exclusief btw • Btw-bedrag; • Bedrag inclusief btw Aan de factuur wordt een prestatieverklaring toegevoegd (geaccordeerde uitdraai vanuit het urenregistratiesysteem van Opdrachtgever). Facturen dienen overeen te komen met de gemaakte afspraken in de Nadere Overeenkomst.
81.	Facturatie vindt maandelijks plaats binnen twee (2) weken na afloop van de maand. Indien gewerkte uren niet uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na het einde van de betreffende maand gefactureerd zijn door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever, komen deze uren niet meer in aanmerking voor uitbetaling door Opdrachtgever.
82.	Opdrachtnemer garandeert, waar van toepassing, een betalingstermijn jegens onderaannemers van maximaal 30 5 kalenderdagen, vanaf het moment na ontvangst van de betaling vanuit Opdrachtgever, waarop Opdrachtnemer een door Opdrachtgever geaccordeerde urenstaat of prestatieverklaring heeft ontvangen.
83.	Opdrachtnemer zorgt ervoor en garandeert dat externe medewerker tijdig gewerkte uren registreert en declareert. Indien gewerkte uren niet uiterlijk binnen twee (2) maanden na het einde van de betreffende maand gefactureerd zijn door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever, komen deze uren niet meer in aanmerking voor uitbetaling door Opdrachtgever.
84.	Opdrachtnemer handelt alle mismatchfacturen af en zorgt ervoor dat het aantal mismatches tot het absolute minimum beperkt blijft. Onder een mismatch verstaat de Opdrachtgever een fout in de 3-weg-matching. Het gaat hier om een fout in de afstemming tussen drie belangrijkste momenten in het inkoopproces: de Nadere overeenkomst, de levering en de factuur. Als er een fout ontstaat in de afstemming hiervan, vindt er geen betaling plaats.
85.	Opdrachtnemer beschikt over een G-rekening of opent voor ingangsdatum van de Raamovereenkomst een G-rekening waarop Opdrachtgever een deel van de factuur kan overmaken. Als alternatief kan Opdrachtnemer een bewijs overhandigen dat Opdrachtnemer beschikt over een 'Beschikking goedkeuring alternatief voor het storten op een G-rekening ex artikel 34.6.2 Leidraad invordering 2008' afgegeven door de Belastingdienst. Indien er gebruik wordt gemaakt van dit alternatief dit ieder jaar opnieuw het bewijs aangeleverd te worden.
	Opdrachtnemer mag maximaal 40% op de G-rekening reserveren.

Implementatie

Nr.	Eis
86.	De Opdrachtnemer verleent volledige medewerking en geeft uitvoering aan de implementatie van de te sluiten Raamovereenkomst vanaf Gunning tot afsluiting van de implementatie zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht. De Opdrachtnemer krijgt decharge verleend als alle producten op de juiste wijze – zoals vastgesteld in het door Opdrachtnemer ingediende implementatieplan – zijn opgeleverd en Opdrachtnemer aan alle eisen van Opdrachtgever voldoet. Opdrachtnemer voert minimaal de volgende activiteiten uit tijdens de implementatieperiode in overleg en samenwerking met de Opdrachtgever: - succesvolle eerste Nadere overeenkomst - vaststellen format managementrapportage - vaststellen format factuur - kennismakingsgesprekken Recruitment - toelichting wijze naleving AVG
87.	De implementatieperiode start na definitieve Gunning en eindigt uiterlijk twee (2) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst en dient gelijktijdig te lopen met het reguliere inhuurproces.
88.	De Opdrachtnemer wijst gedurende de implementatieperiode een vaste contactpersoon aan als implementatiemanager. Deze contactpersoon is tijdens de implementatie het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtgever en voert de regie op de volledige implementatie. De implementatiemanager heeft voldoende bevoegdheid om snel beslissingen te kunnen nemen en heeft ervaring met soortgelijke implementatietrajecten. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging van de implementatiemanager bij uitval. De bevoegdheden van de vervanger dienen tenminste gelijkwaardig te zijn aan die van de implementatiemanager ten einde een ongestoorde voortgang van de implementatie te waarborgen.
89.	Opdrachtnemer levert tijdens de implementatieperiode de volgende producten op: - concept format managementrapportage zie eis 68 - concept factuur zie eis 79 - verslag gesprekken met implementatieteam/ contactpersoon implementatie van Opdrachtgever - lijst met medewerkers die ingezet worden voor het uitvoeren van werkzaamheden t.b.v. Opdrachtgever - vastgesteld visueel integraal inhuurproces Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het gaat hier om het in kaart brengen van alle stappen die Opdrachtgever en de Opdrachtnemer doorloopt bij de behoefte aan een uitzendkracht - werkwijze mismatches facturen zie 83 - definitieve SLA, opgesteld in samenspraak met Opdrachtgever

	- Exit strategie, opgesteld in samenspraak met Opdrachtgever
90.	Eventuele kosten aan de zijde van Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van Opdrachtnemer. Onder deze werkzaamheden door Opdrachtnemer worden o.a. verstaan (niet limitatief); - Vergaderingen / project overleggen - Bijeenkomsten - Reis- en verblijfskosten - Aanpassen van eigen administratieve organisatie - Inhuur personeel t.b.v. implementatie - Automatiseringskosten - Kosten van hulp en vervoersmiddelen, dan wel overige tools om werk uit te kunnen voeren Arbeidstijd
91.	De Opdrachtnemer rapporteert tijdens de implementatiefase wekelijks (dag en tijdstip worden na Gunning met elkaar afgestemd) aan de contactpersoon van Opdrachtgever over de voortgang van de implementatie d.m.v. kort en puntsgewijs de volgende zaken te benoemen: - Welke acties hebben er afgelopen week plaatsgevonden? - Welke acties staan er voor de komende week gepland? - Wat zijn de issues? En de eventueel te nemen maatregelen. - Planningsverloop. Indien nodig worden er overleggen tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer (telefonisch en /of op locatie) ingepland gedurende looptijd van de implementatie