



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 7 | Programma van Eisen

Inhuur AFAS consultants

Ergon



© Copyright 2026, Euro Management Consultants

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Dienstverlening	4
Hoofdstuk 2 Digitaal Inhuurproces	6
Hoofdstuk 3 Levering	7
Hoofdstuk 4 Projectmatige Inhuur	8
Hoofdstuk 5 Administratie	9
Hoofdstuk 6 Mogelijkheid tot overname personeel	10
Hoofdstuk 7 Urenverantwoording	11
Hoofdstuk 8 Transitie en overdracht	12
Hoofdstuk 9 Eisen en ervaring	13
Hoofdstuk 10 Informatie- en dataveiligheid	14
Hoofdstuk 11 Communicatie en evaluatie	15
Hoofdstuk 12 Managementinformatie	16
Hoofdstuk 13 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	17
Hoofdstuk 14 Service Level Agreement (SLA)	18
Hoofdstuk 15 Prijzen	19
Hoofdstuk 16 Facturering en betalingsvoorwaarden	20
Hoofdstuk 17 Social Return On Investment (SROI)	21
Hoofdstuk 18 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	25

Hoofdstuk 1 | Dienstverlening

1.1 Dienstverlening algemeen

Met de inzet van AFAS consultants wordt bedoeld dat de door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde AFAS Consultants werkzaamheden verrichten onder toezicht en leiding van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer heeft voldoende gekwalificeerde/gecertificeerde Senior AFAS Consultants (minimaal 5) beschikbaar, en is bereid om diverse AFAS-optimalisatiewerkzaamheden voor Opdrachtgever uit te voeren. Daarnaast kunnen de werkzaamheden betrekking hebben op ondersteuning van de afdeling Ergon IT en/of ondersteuning aan de bedrijfsvoering van Opdrachtgever op basis van activiteiten.

Grotere projecten worden vooraf gedefinieerd en uitgevoerd met een duidelijke scope, afbakening en budget. Niet-projectmatige kleinschalige werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adequaat inhoudelijk instrueren van de in te zetten AFAS Consultants over de regels binnen de gebouwen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor het organiseren van de aanvraag van een VOG (maximaal 6 maanden oud) voor aanvang van de dienstverlening door de AFAS Consultant.

De Opdrachtgever blijft eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de optimalisatiewerkzaamheden voor het specifieke bedrijfs onderdeel, waarbij gebruik wordt gemaakt van de expertise van de AFAS consultants van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening aan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang de verplichtingen van Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren. In het geval van uitval van een consultant betekent dit bijvoorbeeld dat de vervanger vergelijkbare kwaliteiten bezit.

1.2 Dienstverlening grote individuele projecten

Bij grotere afgebakende projecten zal tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een aparte afspraak gemaakt worden over de scope, te bereiken resultaten en acceptatiecriteria, waarna de Opdrachtnemer zich hieraan committeert. In een dergelijke situatie zullen Partijen in overleg treden over de specifieke expertise die moet worden ingezet, zoals bijvoorbeeld een overall projectmanager, projectbureau, senior- en junior consultants.

1.3 Informeren Opdrachtgever door Opdrachtnemer

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen in wet- en regelgeving en andere (cao-gerelateerde) arbeidsvoorwaarden ontwikkelingen indien deze zich voordoen en invloed hebben op de uitvoering van de Raamovereenkomst. Daarnaast ook wijzigingen in wet- en regelgeving die invloed hebben op de inrichting van AFAS bij Opdrachtgever, en zodoende aanpassingen noodzakelijk maken.

Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de Opdrachtgever proactief informeren over eventuele personele wijzigingen en zal de opgedane kennis en informatie borgen, en deze overdragen aan nieuw personeel dat wordt ingezet bij Opdrachtgever.

1.4 Aanwezigheid AFAS Consultants

Opdrachtnemer werkt in beginsel uitsluitend op locatie van Opdrachtgever. Hier mag enkel van worden afgeweken na overleg met- en goedkeuring van Opdrachtgever.

Eventuele afwezigheid van de AFAS consultants gebeurt altijd in overleg met de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer borgt hierin de continuïteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te behalen planning, indien noodzakelijk met de inzet van een andere AFAS Consultant, welke over vergelijkbare kwaliteiten beschikt.

1.5 Afronding bestaande projecten AFAS consultants

Opdrachtgever zal de projecten, die voor ingangsdatum van deze Raamovereenkomst zijn gestart, waarvoor AFAS consultants worden ingehuurd, laten afronden door de leverancier die deze projecten is gestart. Dit in verband met efficiency voor Opdrachtgever.

Hoofdstuk 2 | Digitaal Inhuurproces

2.1 Digitaal aanvraag- en inhuurproces

Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de administratieve handelingen rondom het inhuurproces van de AFAS Consultants digitaal uit te voeren op basis van de onderstaande punten/stappen:

1. De inhuuraanvraag van Opdrachtgever wordt per mail naar Opdrachtnemer verzonden. Opdrachtnemer stelt hier één centraal mailadres voor ter beschikking.
2. Opdrachtnemer verstuurt na verzoek de aangeboden cv's per mail naar een door Opdrachtgever gewenst mailadres.
3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle benodigde gegevens van de AFAS Consultant(s), waaronder de gecommiteerde inzetperiode en het tarief, tijdig bij de Opdrachtgever worden aangeleverd;
4. De urenverantwoording van de AFAS Consultant vindt plaats vanuit de applicatie van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever keurt in de applicatie de door de AFAS Consultants verantwoorde uren en onkosten goed of keurt deze af en/of stelt additionele vragen.
5. Opdrachtnemer zendt tweewekelijks de factuur (die is gebaseerd op het door Opdrachtgever vooraf goedgekeurde urenoverzicht) digitaal naar Opdrachtgever door. Het gewenste bestandstype en ontvangstadres voor correcte facturatie worden door Opdrachtgever bepaald.

2.2 Aanvullende mogelijkheden Opdrachtgever tot digitaal aanvragen

Opdrachtgever kan, indien noodzakelijk, bij kritische fasen in een project, na de test- en acceptatie fase, of bij Go Live van een proces/project telefonisch om extra inzet verzoeken. Deze inzet wordt dan uiterlijk een dag na melding ingezet om de continuïteit van de bedrijfsvoering te kunnen borgen.

2.3 Overdracht kennis en informatie

Opdrachtnemer zal na elke activiteit en/of oplevering van een (deel) project de documentatie en kennisoverdracht regelen aan de afdeling IT van Opdrachtgever. Hierbij wordt documentatie van de inrichting, Workflows, koppelingen, omgevingsleutels, beschrijving van het deelproject, e.d. overgedragen in een workshop vorm/walkthrough, met de functioneel beheerders van de afdeling IT.

Opdrachtnemer zorgt er daarnaast ook voor dat, na een overdracht, de changes geborgd zijn. Dit doet Opdrachtnemer via werkinstructies of inrichtingsdocumenten die worden overgedragen aan applicatiebeheerders van Opdrachtgever.

De afdeling IT zal na het beoordelen van de documentatie en overdracht het (deel)project of activiteit accepteren. Na deze overdracht krijgt de Opdrachtnemer een decharge van de uitgevoerde activiteit. De documentatie wordt opgeslagen in de documentatie folder van de Opdrachtgever

2.4 Overige digitale handelingen

De volgende handelingen worden digitaal uitgevoerd:

1. Om onderscheid tussen intern en extern personeel duidelijk te houden voor Opdrachtgever, gebruiken de AFAS consultants een mailadres van Opdrachtnemer.
2. Proactief informeren over eventuele personele wijzigingen doet Opdrachtnemer digitaal op basis van een vooraankondiging, gevolgd door een persoonlijk overleg, telefonisch, op locatie, of via Teams.

Hoofdstuk 3 | Levering

3.1 Proces van aanvraag tot levering

Opdrachtnemer is in staat om binnen de gestelde termijn van maximaal twee weken AFAS Consultants te leveren voor het uitvoeren van gevraagde werkzaamheden bij de Opdrachtgever.

De termijn voor het aanleveren van een of meerdere cv's voor de gevraagde AFAS Consultants is maximaal één week. De Opdrachtgever zal binnen een aantal dagen na ontvangst de cv's beoordelen en de kandidaat uitnodigen, waarna zij het besluit neemt om wel/niet over te gaan tot inhuur. De inhuurperiode wordt vooraf door de Opdrachtgever aangegeven.

De maximale doorlooptijd vanaf aanvraag, ontvangst cv's, beoordeling en besluit is door de Opdrachtgever op maximaal twee weken gesteld.

De Opdrachtnemer dient te kunnen voldoen aan de gestelde response- en doorlooptijden voor de meest voorkomende activiteiten en diensten.

3.2 Selectie en beoordeling AFAS Consultants

Opdrachtnemer heeft de beschikking over een pool van AFAS Consultants en expertise op de verschillende domeinen van Opdrachtgever.

De aangeboden AFAS Consultants dienen te voldoen aan de in de functiebeschrijving gestelde functie-eisen en competenties.

De selectie en beoordeling van de geschikte AFAS consultant wordt door de Opdrachtgever uitgevoerd op basis van de vooraf gedefinieerd profiel en benodigde kennis/ondersteuning.

Hoofdstuk 4 | Projectmatige Inhuur

4.1 Projectmatige inhuur

Voor projecten of activiteiten die langer dan 40 uur in beslag nemen zal de Opdrachtgever een projectbeschrijving, scope, resultaten en test- en acceptatie criteria opstellen.

Opdrachtnemer levert binnen twee weken na verzoek een voorstel met daarin de inzet van specifieke resources, een planning, doorlooptijd, en budget voor het project. Dit wordt uitgesplitst in de volgende fases: kick off, voortgangsbesprekingen, 1^e acceptatie, GO Live en nazorg.

Gezien de dynamiek en de verwachte flexibiliteit en beschikbaarheid binnen de organisaties van de interne projectverantwoordelijken, wordt binnen deze raamovereenkomst opdracht gegeven op basis van T&M (Time and Materials), met gebruik van een plafondbedrag. Van het plafondbedrag kan alleen worden afgeweken door scope-wijzigingen of nalatigheid door de Opdrachtgever op bijvoorbeeld beschikbaarheid van resources in de test- en acceptatie fase.

4.2 Te doorlopen stappen per project

De volgende activiteiten moeten per project worden aangegeven en gekwantificeerd:

1. Gedetailleerde projectbeschrijving
2. Projectresources
3. Detail Planning
4. Uitgangspunten en verwachtingen Opdrachtgever
5. Kick off
6. Start datum project
7. Projectmeetings en frequentie
8. Inrichten test -en acceptatie omgeving
9. In geval van koppelingen met GetConnectoren koppeling aan AFAS
10. 1^e test- en acceptatie met en door de Opdrachtgever
11. Eventueel rework en correcties
12. Eventuele scope wijzigingen
13. 2^e test-en acceptatie
14. Go Live datum
15. Nazorg

Hoofdstuk 5 | Administratie

5.1 Huisregels en beveiligingsprocedures

Opdrachtnemer is verplicht om de in te zetten AFAS Consultants mee te geven dat zij altijd de huisregels en beveiligingsprocedures naleven die gelden op de locatie waar zij aan het werk zijn. De AFAS Consultants zijn verplicht deze regels in acht te nemen.

Opdrachtnemer instrueert de ingehuurd AFAS Consultants voor aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:

- functie-inhoud;
- gehanteerde normen en waarden van de Opdrachtgever;
- werktijden en aanwezigheid;
- remote werken dagen;
- integriteitseisen van de Opdrachtgever;
- geheimhoudingsplicht;
- urenregistratie;
- ziek- en herstelmeldingsprocedure;
- melden van verlof en vakantie en zorgen voor vervanging indien nodig;
- aanspreekpunt/contactpersoon bij de betreffende Opdrachtgever;
- ter plaatse geldende beveiligings- en veiligheidseisen, inclusief de relevante risico's;

Ingehuurd AFAS Consultants maken gebruik van eigen hardware, zoals laptop en telefoon. Wanneer op de werkplek aanwezig, kan gebruik gemaakt worden van (dubbele) monitors van Opdrachtgever.

5.2 Documentatie

Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de AFAS Consultants voor plaatsing verschillende vereiste verklaringen hebben ondertekent, en vereiste vergunningen, diploma's en andere documenten zijn ingediend, welke volgens de wet en regelgeving, de voor Opdrachtnemer geldende cao, de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever vereist worden.

De volgende documenten zijn tenminste verplicht:

- Verklaring omtrent het gedrag (VOG)
- Geldig identiteitsbewijs
- Geheimhoudingsverklaring

Opdrachtnemer toetst voorafgaande aan de tewerkstelling de aanwezigheid en juistheid van deze documenten en verzekert zich dat de AFAS Consultant/Expertise beschikt over de documenten, vergunningen en diploma's die bij de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever wordt vereist.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs te controleren op het bezit van een geldig identiteitsbewijs.

Opdrachtnemer beheert dossiers van de AFAS Consultant op een zodanige wijze dat voldaan wordt aan de in de wet en regelgeving en de voor Opdrachtnemer cao geldende voorwaarden.

Hoofdstuk 6 | Mogelijkheid tot overname personeel

Het eventueel overnemen van personeel van de Opdrachtnemer door Opdrachtgever zal in wederzijds overleg plaatsvinden, waarbij de opzegtermijnen en continuïteit van de bedrijfsvoering van zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer in acht wordt genomen.

Hoofdstuk 7 | Urenverantwoording

7.1 Indienen gewerkte uren

De AFAS consultant is verplicht de gewerkte uren (en indien relevant: onkosten) te verantwoorden in het urenverantwoordingssysteem van Opdrachtnemer.

Gewerkte uren waarop toeslagen van toepassing zijn (zoals overwerk) worden door de AFAS Consultant separaat verantwoord in het urenverantwoordingssysteem, zodat het onderscheid met de gewerkte uren waarop het reguliere uurtarief (zonder toeslag) van toepassing is, inzichtelijk blijft.

7.2 Goedkeuring gewerkte uren

Opdrachtgever zal binnen 5 werkdagen na afloop van de verantwoordingsperiode aan Opdrachtnemer een goedkeuring geven op het urenoverzicht van de AFAS Consultant. Het urenoverzicht dient minimaal te voldoen aan de volgende eisen:

1. Naam AFAS Consultant
2. Data gewerkte periode
3. Overzicht/beschrijving per dag van uitgevoerde activiteit
4. Aantal gemaakte uren per dag
5. Indien van toepassing; additionele kosten

In onderling overleg kan een afwijkende termijn voor aanlevering van de uren- en vergoedingenverantwoording worden vastgelegd.

Hoofdstuk 8 | Transitie en overdracht

8.1 Overdracht

Bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer/partij.

8.2 Overleggen informatie

Voor zover Opdrachtnemer die informatie niet al heeft aangeleverd, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages, informatie, documentatie en kennis die Opdrachtgever in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding voor een nieuwe Raamovereenkomst en/of in het kader van een transitie naar een nieuwe contractpartij wenselijk acht.

Hoofdstuk 9 | Eisen en ervaring

9.1 Minimale individuele eisen

De AFAS Consultant voldoet minimaal aan de volgende eisen:

- Minimaal 3 jaar werkzaam als AFAS Consultant (Expert binnen de implementatie- en/of dienstverleningspartner);
- De AFAS Consultants zijn geregistreerd en gecertificeerd.

9.2 Ervaringseisen

De AFAS Consultant en/of een combinatie van meerdere AFAS consultants hebben ervaringen met de volgende domeinen:

- HRM, P&O inclusief cao's SW, Schoonmaak, Aan de slag en SGO;
- Industrie processen;
- Maken van koppelingen/GetConnectoren;
- CRM;
- SA Salarisadministratie;
- Financieel, Processen, Facturatie, Controlling, vaste activa;
- Detachering, urenregistratie, facturatie;
- Ordermanagement;
- Insite;
- Outsite;
- Rapportages, documenten, analyses maken;
- ARBO, Wet verbetering Poortwachter;
- Opleiding, reservering/planning systeem;
- KAM, VCA;
- Koppelingen met inkoop via Webportalen;
- DIV en archiefwet;
- Koppeling met Groenvoorzieningen/applicatie;
- Koppeling met derde partij applicaties (Whitevision, Nostradamus, Track, Groenvision);
- Power BI.

Hoofdstuk 10 | Informatie- en dataveiligheid

10.1 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtnemer stelt een verwerkersovereenkomst op met Opdrachtgever.

Eventuele onderaannemers (externen) die door Opdrachtnemer ingezet worden voor de uitvoering van de werkzaamheden zijn verplicht om ook een verwerkersovereenkomst op te stellen met Opdrachtgever.

10.2 Cyberveiligheidswet

Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst conform de Cyberveiligheidswet, waarin de NIS2-richtlijn volledig gevolgd moeten worden.

10.3 Hardware

Ingehuurde AFAS Consultants maken gebruik van eigen hardware (BYOD), waarbij deze moet voldoen aan de volgende eisen:

- De laptop is voorzien van een actueel en ondersteund besturingssysteem.
- Volledige schijfversleuteling is verplicht.
- De laptop beschikt over actuele endpoint beveiliging (EDR/antivirus).
- Het device voldoet aan actuele security patches en updates.
- Opslag van bedrijfsdata van Opdrachtgever op lokale of privé omgevingen is niet toegestaan.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om toegang te weigeren indien niet aan deze eisen wordt voldaan.

10.4 Multi Factor Authentication (MFA)

Toegang tot systemen van Opdrachtgever is uitsluitend toegestaan via MFA. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- MFA is verplicht voor alle externe consultants.
- MFA moet minimaal bestaan uit een combinatie van wachtwoord en een tweede factor via een authenticator-app of een hardware token.
- Het gebruik van uitsluitend SMS-gebaseerde MFA is niet toegestaan.
- MFA moet geïntegreerd zijn met de identity-provider van Opdrachtgever (Microsoft Entra ID).
- Accounts zijn persoonlijk en mogen niet gedeeld worden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om toegang te weigeren of in te trekken indien niet aan deze eisen wordt voldaan.

Hoofdstuk 11 | Communicatie en evaluatie

11.1 Communicatie

De Opdrachtnemer benoemt op operationeel, tactisch en strategisch niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor de Opdrachtgever fungeert als vaste contactpersoon en het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De accountmanager moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Functioneel beheerders	<invullen>	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden en managementrapportages.
Tactisch / strategisch	IT Manager	<invullen>	1x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

11.2 Evaluatie

De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.

De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken, vastgelegd in actielijst(en), tussen Partijen hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Hoofdstuk 12 | Managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder kalenderjaar gedurende de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- Overzicht ingezette AFAS Consultant(s), gesplitst in verschillende projecten/losse werkzaamheden waarop zij zijn ingezet.
- Totaaloverzicht ingezette uren, met vermelding van eventuele onkosten en toeslagen, ook gesplitst tot individuele AFAS Consultant.
- Meting prestatie Kritische Prestatie Indicatoren (KPI);
- Invulling van Social Return On Investment;
- Opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 13 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

13.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

Ieder halfjaar wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de inhuur van AFAS consultants en heeft betrekking op onderstaande KPI:

1. Opdrachtnemer is in staat om binnen twee weken na verzoek van Opdrachtgever AFAS Consultants te leveren.

Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer halfjaar gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI wordt aan het einde van ieder halfjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende halfjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

13.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimumeisen voor de KPI zijn:

1. Binnen twee weken leveren van AFAS Consultants, minimaal 90%.

13.3 Verbeterplan en mogelijke sanctie bij herhaaldelijk niet voldoen KPI

Zowel binnen ieder halfjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.

Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Raamovereenkomst zal bij Opdrachtnemer een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € 10.000,- exclusief btw. Opdrachtnemer zal dit bedrag binnen 14 dagen na het daartoe gedane verzoek voldoen aan Opdrachtgever.

Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Hoofdstuk 14 | Service Level Agreement (SLA)

De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

Hoofdstuk 15 | Prijzen

15.1 Tarieven

De uurtarieven voor de AFAS Consultants/Expertise zijn all-in, dus inclusief vervoer, materieel, brandstofkosten, administratiekosten, eventuele parkeerkosten etc. Reisuren in het kader van woon-werk verkeer kunnen niet in rekening worden gebracht. Afwijkingen kunnen in overleg overeengekomen worden.

De uurtarieven gelden voor de gangbare kantoortijden tussen 08.00 uur en 17.30 uur. Opdrachtnemer kan enkel buiten reguliere kantoortijden factureren na overleg met- en goedkeuring van Opdrachtgever.

Indien Opdrachtnemer buiten de gangbare werktijden werkzaamheden verricht dan gelden de aangeboden uurtarieven per discipline met onderstaande opslagpercentages bij de verschillende werktijden:

Werktijden	Opslagpercentage
Kantoortijden	n.v.t.
17:30 - 23:00	150%
23:00 - 08:00	200%
Zaterdag 08:00 – 17:30 uur	150%
Zon- en feestdagen	200%

15.2 Indexering

De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2027, op basis van het CBS indexcijfer “CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2020=100)” peildatum 3e kwartaal.

15.3 Overige prijsvoorwaarden

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Alle bedragen zijn exclusief btw.

Hoofdstuk 16 | Facturering en betalingsvoorwaarden

16.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever tweewekelijks achteraf via een verzamelfactuur, na goedkeuring en akkoord van de aantal uren door Opdrachtgever.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@ergon.nl.

Ergon
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 601
5600 AP Eindhoven

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkoopordernummer;
- specificatie aantal uren en uurtarief;
- totaalbedrag excl. btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.

16.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Hoofdstuk 17 | Social Return On Investment (SROI)

17.1 Algemeen

SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI. Deze verplichting zal door de Opdrachtgever wordt gemonitord gehandhaafd. Het niet nakomen van deze contractuele verplichting kan leiden tot het in rekening brengen en incasseren/verrekenen van de verschuldigde SROI waarde.

De Opdrachtnemer stelt na gunning, maar voor start van de uitvoering van de werkzaamheden, een plan van aanpak SROI op voor de invulling van de eis van minimaal 2% van de opdrachtwaarde. Dit plan van aanpak SROI wordt door Opdrachtgever goedgekeurd. De Opdrachtnemer hanteert dit plan van aanpak SROI.

17.2 Plaats van invulling SROI verplichting

De invulling van de SROI verplichting mag zowel binnen als buiten de uitvoering van de gegunde opdracht plaatsvinden. Voor het gedeelte van de invulling van SROI dat buiten de opdrachtuitvoering plaatsvindt, moet er wel sprake zijn van diensten en werkzaamheden die indirect ook ten goede komen aan de opdracht.

17.3 Periode van invulling SROI verplichting

De invulling van de SROI verplichting wordt gerealiseerd binnen de periode van de Opdracht. Het moet namelijk mogelijk zijn om de opdracht direct na afronding van de werkzaamheden definitief af te rekenen en daarvoor is het nodig dat beoordeeld kan worden in welke mate de SROI verplichting is gerealiseerd.

17.4 Afwijking van de periode van invulling SROI verplichting

Van de bij artikel 16.3 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.

17.5 De invulling van de SROI verplichting

De SROI verplichting kan op de volgende manieren worden ingevuld door de Opdrachtnemer:

- Door personen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten), zoals omschreven in bijgevoegde tabel, te betrekken bij de (ondersteunende) werkzaamheden;
- De Opdrachtnemer mag gebruik maken van een onderaannemer ter invulling van de SROI verplichting, maar blijft ook dan verantwoordelijk voor een correcte invulling en afwikkeling. Hierbij moet wel aantoonbaar worden gemaakt dat er een directe relatie met de uitvoering van de opdracht is.

17.6 Werving van SROI kandidaten

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten.

17.7 Niet voldoen aan SROI verplichting

Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan éénmaal het bedrag van het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.

Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks te berekenen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is afgenomen aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.

Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

17.8 Monitoring en verantwoording

Monitoring en verantwoording van de invulling van SROI return wordt éénmaal per maand vastgelegd door de Opdrachtnemer in het monitoringssysteem WIZZR. De coördinator SROI zal de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de gegevens moet aanleveren.

17.9 Contact opnemen na gunning

Het team SROI van Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de documenten moet aanleveren. Opdrachtnemer heeft de verplichting binnen twee weken na gunning contact op te nemen met Opdrachtgever.

De contactpersoon van de Opdrachtgever is de contactpersoon voor de Opdrachtnemer voor bespreking van de praktische gang van zaken met betrekking tot invulling van SROI.

17.10 Kandidaten SROI

De kandidaten uit de in de tabel hieronder benoemde regelingen, tellen mee als invulling voor SROI. In de kolommen worden respectievelijk de omschrijving en de bijbehorende criteria vermeld. In de tabel wordt uitgegaan van het moment van instroom bij de Opdrachtnemer.

Regeling	Kandidaten	Criteria
PW / IOAW / IOAZ	Personen die direct voorafgaande aan de instroom bij de Opdrachtnemer een uitkering van de gemeente op grond van de Participatiewet (PW), IOAW of IOAZ ontvangen. (En of geregistreerd staan in het doelgroepenregister van het UWV.)	De Opdrachtnemer biedt de kandidaat een dienstverband aan van minimaal zes maanden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
WAO / WIA / WAZ / Wajong	Personen tellen mee op grond van een claimbeoordeling volledig arbeidsongeschikt of gedeeltelijk arbeidsongeschikt verklaard (minimaal 35%), op basis van een jonggehandicapte status of op grond van een arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) van een private verzekeraar arbeidsongeschikt zijn verklaard.	Voor de kandidaten met een WAO, WIA, WAZ of Wajong uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
WSW	Personen tellen mee op grond van indicatiebeschikking SW.	De Opdrachtnemer biedt de kandidaat een dienstverband aan. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor invulling

		van de SROI verplichting. Opdrachtnemer kan kandidaat ook inlenen van een WSW-bedrijf via een detacheringsconstructie.
WW	Personen met als uitgangspositie 'WW-uitkering' tellen pas mee als ze voor instroom een half jaar of langer een WW-uitkering ontvingen. Als een persoon tijdens zijn recht op een WW-uitkering weer aan het werk gaat en binnen 26 weken opnieuw werkloos wordt, loopt de oude uitkering weer verder (herleving van de uitkering) voor de duur die de werkloze nog te goed had. In dit geval telt de uitkeringsduur voor de aanvatting van het werk gaan mee met de duur van de WW na het opnieuw werkloos worden (moet samen ook min. een half jaar zijn).	Voor de kandidaten met een WW uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de "SROI" verplichting.
BBL / BOL niveau 1 en 2 + VSO / PRO	Personen die een leerwerk- (BBL) of een stage-overeenkomst (BOL) tot niveau 1 of 2, dan wel leerlingen VSO/PRO die een stageovereenkomst hebben voor een arbeidstoeleidingsstage. Leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en praktijkonderwijs (PRO) die een stage-overeenkomst hebben met een werkgever voor een arbeidstoeleidingsstage tellen ook meer in het kader van invulling van de SROI verplichting.	De opdrachtgever biedt de kandidaat een leerwerk- of stageplaats aan.

17.11 Normbedragen SROI

De Opdrachtgever rekent bij de invulling van SROI met de volgende normbedragen:

Doelgroep	Jaartarief ¹ t.b.v. invulling SROI verplichting (o.b.v. fulltime dienstverband)	Jaartarief ¹ omgerekend naar uurtarief ¹ (jaartarief / 1.463 uur (JUS-norm ²))
WW	€ 30.000,-	€ 20,51
Participatiewet (bijstandsgerechtigde)	€ 35.000,-	€ 23,92
WIA / WAO	€ 35.000,-	€ 23,92
Wajong	€ 35.000,-	€ 23,92
WSW	€ 35.000,-	€ 23,92
Leerling BBL	€ 20.000,-	€ 13,67

Leerling BOL	€ 5.000,-	€ 3,42
Leerling VSO / praktijkonderwijs	€ 5.000,-	€ 3,42

Voetnoten:

- 1: Tarieven zijn all-inclusive tarieven, dus ook inclusief begeleidingskosten en werkgeverslasten.
- 2: JaarUrenSysteem

Hoofdstuk 18 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl