



Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding

**ten behoeve van
Gemeente Gouda**

en

Gemeente Waddinxveen

Bestand	:	Bijlage 1 Programma van Eisen
Kenmerk	:	GD1700967WAD563087
Versie	:	1.0
Datum	:	22-06-2026

Bijlage 1 Programma van Eisen

In deze Bijlage staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

1. Algemeen

Nr	Eis
1.1	Opdrachtnemer opereert onafhankelijk en in het belang van Opdrachtgever.
1.2	Opdrachtnemer werft niet actief opdrachten bij Opdrachtgever, anders dan de opdrachten die door Opdrachtgever in het kader van de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer worden verstrekt.
1.3	Opdrachtnemer verplicht (potentiële) Toeleveranciers en Externe medewerkers op geen enkele wijze betaalde diensten af te nemen als voorwaarde om Aanvragen te ontvangen van Opdrachtgever of om voorgesteld te worden bij Opdrachtgever.
1.4	Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever te informeren over omstandigheden binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor Opdrachtgever (zodra Opdrachtnemer hier openbaar over kan en mag communiceren). Dit zijn omstandigheden die de continuïteit of kwaliteit van de Dienstverlening (negatief) kunnen beïnvloeden.
1.5	Opdrachtnemer garandeert een vertrouwelijke behandeling van alle door Opdrachtgever ter beschikking te stellen gegevens. Deze gegevens worden alleen gebruikt ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht. Alleen na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever mogen deze gegevens in de publiciteit gebracht worden.
1.6	Opdrachtnemer biedt aan Opdrachtgever of andere partijen geen schenking, beloning, compensatie of ander voordeel aan, en vraagt, accepteert of aanvaardt deze ook niet van andere partijen, indien dit kan worden uitgelegd als een onwettige of corrupte praktijk. Bij overtreding van deze bepaling heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Opdrachtgever hierdoor schadeplichtig wordt.
1.7	Derden, Toeleveranciers en Externe medewerkers moeten te allen tijde handelen conform Opdrachtgevers regels t.a.v. veiligheid, gezondheid, duurzaamheid, MVO, Social Return, milieu, integriteit en gedragscodes.
1.8	Opdrachtnemer dient zich als ondernemer te hebben ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in voorafgaand en gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.

2. Wet- en regelgeving

2.1	Opdrachtnemer garandeert, ook voor Derden en Toeleveranciers, dat alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving wordt nageleefd, waaronder in elk geval: - Socialezekerheidswetgeving; - Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI); - Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB); - Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS); - Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (Wet DBA) en diens opvolger; - Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV); - Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (WTTA); - Wet Ketenaansprakelijkheid (WKA); - Inlenersaansprakelijkheid; - Gelijkwaardige beloning van de Detacheringskracht conform de per 1 januari 2026 geldende systematiek; Alsmede collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's).
2.2	Opdrachtnemer is verplicht om geconstateerde risico's ten aanzien van o.a. wet- en regelgeving proactief te melden bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer monitort actief relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving en vertaalt deze proactief naar concrete aanpassingen in het inhuurproces.
2.3	Opdrachtnemer waarborgt een rechtmatige en zorgvuldige verwerking van alle persoonsgegevens in het kader van deze opdracht, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG).
2.4	Indien wet- en regelgeving nieuwe eisen stelt aan opleidingen, diploma's, vergunningen of keurmerken van Sleutelpersonen, Detacheringskrachten of Opdrachtnemer zelf, treft

	Opdrachtnemer tijdig de nodige maatregelen. De kosten hiervan komen voor rekening van Opdrachtnemer.
2.5	Opdrachtgever stort een percentage van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de G-rekening van Opdrachtnemer. Het toepasselijke percentage is afhankelijk van de situatie: - 0% indien Opdrachtnemer een beursgenoteerde onderneming is gevestigd in een OESO-land, beschikt over een geldige NEN4400-1 certificering van de Stichting Normering Arbeid en in het bezit is van een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat de fiscale verplichtingen correct worden nagekomen. - 25% indien Opdrachtnemer beschikt over een geldige NEN4400-1 certificering van de Stichting Normering Arbeid. - 55% indien Opdrachtnemer niet beschikt over een geldige NEN4400-1 certificering van de Stichting Normering Arbeid. Opdrachtnemer dient de benodigde bewijsstukken ter onderbouwing van het toepasselijke percentage direct na definitieve gunning aan Opdrachtgever te overleggen en deze gedurende de looptijd actueel te houden. Bij het tijdelijk ontbreken van de NEN4400-1 certificering zal het percentage van 55% worden gehanteerd. Het tijdelijk ontbreken van de certificering duurt nooit langer dan drie (3) maanden. Bij het langer ontbreken van de vereiste certificering is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst per direct te beëindigen.
2.6	Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst over een geldige toelating op grond van de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta) en staat ononderbroken geregistreerd in het openbare register van de Nederlandse Autoriteit Uitleenmarkt (NAU). Zolang het toelatingsstelsel nog niet volledig van kracht is, toont Opdrachtnemer aan dat hij voldoet aan de geldende overgangsregeling en de daarvoor vereiste registratie- en keurmerkeisen.
2.7	Opdrachtnemer waarborgt dat alle gecontracteerde Toeleveranciers, voor zover wet- en regelgeving dit vereist, gedurende de looptijd van de desbetreffende Nadere overeenkomst(en) beschikken over een geldige toelating op grond van de Wtta en ononderbroken geregistreerd staan in het openbare register van de NAU. Zolang het toelatingsstelsel nog niet volledig van kracht is, waarborgt Opdrachtnemer dat Toeleveranciers voldoen aan de geldende overgangsregeling en de daarvoor vereiste registratie- en keurmerkeisen.
2.8	Op grond van de WAADI is Opdrachtgever verplicht Opdrachtnemer te informeren over de toepasselijke arbeidsvoorwaarden binnen de organisatie van Opdrachtgever, waaronder de functie-indeling en de van toepassing zijnde cao of arbeidsvoorwaardenregeling. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte verwerking van deze informatie in zijn administratie en draagt zorg voor de juiste toepassing van de toepasselijke cao richting Toeleveranciers.
2.9	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht (WID). Sleutelpersonen en Externe medewerkers dienen zich te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart. Indien noodzakelijk dienen de identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt.
2.10	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken van Derden, Toeleveranciers en Externe medewerkers die voortvloeien uit het niet, niet tijdig of niet volledig nakomen van de verplichtingen van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever als gevolg hiervan enige betaling moet verrichten, vergoedt Opdrachtnemer dit bedrag op eerste verzoek, vermeerderd met de wettelijke rente.
2.11	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken en waar nodig de benodigde informatie te verstrekken om eventuele claims van Toeleverancier, Externe medewerker en/of boetes van instanties als de Inspectie SZW, de Autoriteit Persoonsgegevens, de Belastingdienst of andere bevoegde toezichthoudende instanties af te wenden, dan wel tot een minimum te beperken. De eventueel hiermee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
2.12	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, inclusief kosten, sancties en boetes, die Opdrachtgever lijdt als gevolg van het niet of niet tijdig naleven van de in dit Programma van Eisen gestelde wet- en regelgevingsvereisten.
2.13	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever de beschikking heeft over alle gegevens die vanuit wet- & regelgeving in het bezit moeten zijn van Opdrachtgever.
2.14	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om periodiek , al dan niet door een externe partij, een audit uit te voeren op de naleving van wet- en regelgeving en de afspraken uit de Raamovereenkomst. <u>Een audit kan plaatsvinden op initiatief van Opdrachtgever, al dan niet naar aanleiding van gereede twijfel over de naleving.</u> Opdrachtnemer verleent hiertoe alle medewerking en stelt de benodigde documenten beschikbaar.

3. Dienstverlening

3.1	Opdrachtnemer is structureel fysiek aanwezig op de Locaties van Opdrachtgever. De aanwezigheid bedraagt minimaal één (1) dag of twee (2) dagdelen per week per Locatie. De exacte invulling wordt in overleg met Opdrachtgever bepaald. Opdrachtgever werkt vanuit een flexibele werkplek-principe en kan hierdoor geen vaste werkplek garanderen voor Opdrachtnemer.
3.2	Opdrachtnemer attendeert Aanvragers, Externe medewerkers en Toeleveranciers proactief op het tijdig uitvoeren van alle vereiste activiteiten, waaronder het ondertekenen en aanleveren van documenten, het indienen en goedkeuren van uren en het tekenen van Nadere overeenkomsten.
3.3	Een Externe medewerker kan uitsluitend starten als het dossier volledig op orde is. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaken en naleven van deze voorwaarden en zorgt ervoor dat geen Externe medewerker start voordat alle vereiste documenten zijn ontvangen, gecontroleerd en goedgekeurd.
3.4	Sleutelpersonen die voor de uitvoering van de Opdracht ingezet worden dienen alle benodigde (markt)kennis te hebben om juridische, arbeidsrechtelijke, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren of te reduceren.
3.5	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan personen die werkzaam zijn bij of voor Opdrachtgever te benaderen met het doel hen een arbeidsovereenkomst aan te bieden.
3.6	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere overeenkomst geen concurrentie-, relatie- of ander beding aan een Externe medewerker zal opleggen, wat de Dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken.

4. Aanvraag- en selectieproces

4.1	Opdrachtgever levert digitaal een Aanvraag aan bij Opdrachtnemer via het Vendor Management Systeem (VMS) van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht om alle ingediende aanvragen tijdig, correct en volledig af te handelen.
4.2	Het VMS biedt voldoende ruimte voor een volledige en duidelijke opdrachtomschrijving per Aanvraag, inclusief functie-eisen, competenties, scope en bijzonderheden.
4.3	Alle inhuuraanvragen worden door Opdrachtnemer op een publiek toegankelijke wijze kenbaar gemaakt. Er is daarbij sprake van gelijktijdigheid, openbaarheid, transparantie en Opdrachtnemer stimuleert ruime mededinging.
4.4	Na Aanvraag via het VMS initieert Opdrachtnemer persoonlijk contact (live, telefonisch of via videobellen) met Aanvrager van Opdrachtgever voor een intakegesprek. In het intakegesprek worden relevante criteria en competenties voor de Opdracht besproken en een accurate omschrijving gebaseerd op competenties vastgesteld.
4.5	Bij ontvangst van een Aanvraag beoordeelt Opdrachtnemer, gelet op geldende wet- en regelgeving, of de werkzaamheden geschikt zijn voor inzet van een Zzp'er, een Detacheringskracht of beide. De beoordeling omvat in elk geval de aard van de werkzaamheden, de wijze van aansturing en de vereiste mate van zelfstandigheid. De uitkomst wordt schriftelijk vastgelegd en met de Aanvrager besproken voordat de werving start.
4.6	Indien Opdrachtgever zelf een Kandidaat aandraagt, neemt Opdrachtnemer deze Kandidaat mee in de selectieprocedure, tenzij wettelijke of contractuele kaders dit belemmeren.
4.7	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.
4.8	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden Kandidaat zijn werkzaamheden bij Opdrachtgever kan aanvangen op de in de Aanvraag bepaalde startdatum en beschikbaar is voor het gevraagde aantal dagen/uren per week. Indien een geschikte Kandidaat niet op de gevraagde startdatum beschikbaar is maar wel kort daarna, of indien een Kandidaat slechts voor een afwijkend aantal dagen/uren per week beschikbaar is, overlegt Opdrachtnemer met Opdrachtgever.
4.9	Opdrachtnemer voert een eerste cv-selectie uit op basis van de vooraf opgestelde criteria in de opdrachtomschrijving. Als de Aanvrager van Opdrachtgever dit verzoekt, stuurt Opdrachtnemer alle cv's van kandidaten door naar de Aanvrager.
4.10	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responsetijd: - Binnen maximaal vijf (5) werkdagen minimaal 3 passend cv's. Indien Opdrachtgever vraagt om alle ontvangen cv's door te zetten, doet Opdrachtnemer dit.
4.11	Mocht Opdrachtnemer niet in staat zijn cv's in te dienen, wordt dit onderbouwd en geëvalueerd.
4.12	Indien de aangeboden cv's naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag opnieuw uit.
4.13	Aangeboden Kandidaten zijn allen, voordat ze zijn voorgesteld, gesproken door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Kandidaten worden gesproken en niet (alleen) de

	<u>Toeleveranciers. Tevens zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de cv's van de Kandidaten ook daadwerkelijk gecheckt zijn op correctheid en passen bij de Aanvraag. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een Toeleverancier, garandeert Opdrachtnemer dat de Kandidaat door de Toeleverancier is gesproken. Opdrachtnemer garandeert dat hij zelf de cv's van alle aangeboden Kandidaten controleert op correctheid en op aansluiting bij de vereisten van de Aanvraag.</u>
4.14	De aangeboden Kandidaten worden beoordeeld op basis van de in de Aanvraag gestelde functie-eisen, competenties en mate van senioriteit (gunningscriteria) en het Inhuurtarief.
4.15	Desgevraagd door Opdrachtgever zal Opdrachtnemer van een Kandidaat één of meerdere referenties opvragen. Opdrachtnemer controleert, coördineert en bewaakt dit proces.
4.16	Opdrachtnemer biedt geen kandidaten aan in loondienst bij de Opdrachtnemer. Kandidaten die uit het netwerk van de holding komen zijn toegestaan, zolang er minimaal twee tegenkandidaten van een andere Toeleverancier worden aangeboden.
4.17	Opdrachtnemer registreert en verantwoordt het selectieproces correct en zorgt voor tijdige terugkoppeling aan Kandidaten over de uitkomst van het selectiegesprek.
4.18	Opdrachtgever heeft het recht om een Aanvraag in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden. Opdrachtgever zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.
4.19	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Opdrachtnemer op de hoogte is van nevenwerkzaamheden en de financiële belangen van (beoogde) Kandidaten en voorkomt dat deze kunnen leiden tot belangenverstrengeling. Indien dit aan de orde is, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever.
4.20	Het contact met Toeleveranciers/Kandidaten ten aanzien van Aanvragen verloopt via de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stimuleert actief dat alle contacten met Toeleveranciers/Kandidaten via de Opdrachtnemer lopen.
4.21	Opdrachtnemer monitort actief de inzet van Voorkeurskandidaten, adviseert Opdrachtgever proactief over de risico's en mogelijkheden tot beperking hiervan en rapporteert hierover in de managementrapportage. <u>Het aandeel Voorkeurskandidaten blijft binnen de vastgestelde norm. De signaleringsgrens voor het aandeel Voorkeurskandidaten bedraagt 5%. Financiële maatregelen zijn uitsluitend van toepassing indien Opdrachtnemer aantoonbaar heeft nagelaten zijn adviesplicht na te komen of Opdrachtgever tijdig te informeren over dreigende overschrijding van de norm.</u>

5. Nadere overeenkomst

5.1	Een Nadere overeenkomst komt tot stand op het moment dat een door Opdrachtnemer aangeboden Kandidaat door Opdrachtgever wordt geaccepteerd, en dit resulteert in een schriftelijke overeenkomst tot inhuur van een Externe medewerker via Opdrachtnemer of een Toeleverancier.
5.2	De Nadere overeenkomst wordt aangegaan voor de looptijd zoals vermeld in de Aanvraag, inclusief eventuele verlengingen. Partijen kunnen in onderling overleg verlengingen of wijzigingen van de Nadere overeenkomst overeenkomen.
5.3	Opdrachtnemer communiceert en controleert proactief met Opdrachtgever of Nadere overeenkomst wordt verlengd.
5.4	Opdrachtgever kan Nadere overeenkomsten te allen tijde tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden.
5.5	Een Nadere overeenkomst kan door Opdrachtgever tussentijds met onmiddellijke ingang worden beëindigd indien de geleverde prestaties van een Externe medewerker (nadat een periode tot herstel is gegeven) beneden verwachting blijven, dan wel om andere zwaarwegende redenen. Deze opzegging dient schriftelijk te worden bevestigd.
5.6	Opdrachtgever is gerechtigd een Detacheringskracht na 4040 1560 gedeclareerde uren kosteloos over te nemen. Dit geldt voor lopende Nadere overeenkomsten en nieuwe Nadere overeenkomsten vanaf de implementatiedatum. <u>Indien Opdrachtgever een Detacheringskracht wenst over te nemen voordat de 1.560 uren zijn bereikt, is Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd ter hoogte van 20% van het overeengekomen Inhuurtarief over de resterende uren tot aan de 1560 uren.</u>

6. Contractering Zzp

6.1	Opdrachtnemer garandeert minimaal de hiernavolgende activiteiten tijdig, juist en volledig uit te voeren ten behoeve van de Dienstverlening m.b.t. Zzp'ers met inachtneming van de daaruit voortvloeiende voorschriften ten aanzien van de Wet DBA: 1) De OndernemersCheck van de Belastingdienst; 2) De Beoordeling arbeidsrelatie; 3) Periodieke toetsing op punt 1 en 2; 4) Afsluiten van een Overeenkomst van opdracht met de Zzp'er conform Wet DBA. 5) Voortdurende controle, registratie en archivering van uitgevoerde toetsen, documenten, uitkomsten, geconstateerde afwijkingen en maatregelen.
-----	--

6.2	Opdrachtgever onthoudt zich van acties en/of verklaringen die de onafhankelijkheidspositie van Zzp'ers zouden kunnen schaden dan wel ondermijnen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het leveren van de juiste en actuele gegevens aan Opdrachtnemer ten behoeve van het opstellen van een opdrachtbeschrijving en uitvoering van de genoemde onderzoeken.
-----	--

7. Dossier

7.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige, correcte en volledige dossiervorming. Documenten die wettelijk in het bezit van Opdrachtgever dienen te zijn, worden tijdig en volledig overhandigd, digitaal verzonden dan wel online inzichtelijk gemaakt. Opdrachtnemer controleert alle gegevens en documenten op juistheid voordat deze worden aangeboden aan Opdrachtgever. Alle documenten en gegevens worden conform wet- en regelgeving opgeslagen en bewaard.
7.2	Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden: 1) Een door de Externe medewerker getekende overeenkomst met Opdrachtnemer en/of Toeleverancier; 2) Een door de Externe medewerker getekende integriteits- en geheimhoudingsverklaring; 3) Ondertekende gedragscodes; 4) Kopieën van relevante diploma's en certificaten; 5) Geldige VOG; 6) Kopieën van geldige identiteitsdocumenten en eventueel benodigde verblijfs- en werkvergunningen; <u>6) Registratie in het VMS van type document, documentnummer en verloopdatum; Borging dat Toeleverancier identiteitscontrole heeft uitgevoerd; voor Zzp'ers geen kopie identiteitsbewijs en geen registratie BSN; eventueel benodigde verblijfs- en werkvergunningen.</u> 7) Urenregistraties, facturen, evaluaties en overige relevante correspondentie.
7.3	Voor aanvang van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer het dossier conform eis 7.2 volledig op orde te hebben, waaronder de controle op identiteit, VOG, diploma's en certificaten, rechtmatigheid van de inzet en de overige contractuele vereisten. Indien het gaat om een spoed Aanvraag kan hier in overleg met de contractmanager van Opdrachtgever van afgeweken worden.
7.4	Alle Externe medewerkers dienen voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit te zijn van een VOG niet ouder dan 3 maanden met een screeningsprofiel dat per functie door Opdrachtgever wordt aangeleverd. De Externe medewerker kan alleen starten met een geldige VOG.
7.5	Indien het aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de startdatum, mag de Externe medewerker starten zolang bij aanvang een aanvraagbewijs VOG kan worden overlegd en uitsluitend met goedkeuring van Opdrachtgever. De inzet wordt dan opgesteld met een aanvullende opschortende voorwaarde, inhoudende dat de inzet van rechtswege eindigt indien de VOG niet binnen vier (4) weken na aanvang aanwezig is, of eerder indien de VOG wordt geweigerd. Opdrachtnemer legt de motivering van deze uitzondering vast in het dossier. In het DAP leggen Partijen vast welke functies in aanmerking komen voor deze uitzondering, wie bevoegd is de uitzondering goed te keuren en welke beperkingen gelden ten aanzien van de toegang van de Externe medewerker tot systemen, persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie gedurende de periode tot de VOG aanwezig is.
7.6	Opdrachtnemer vraagt voor iedere Externe medewerker periodiek een nieuwe VOG aan, zodat deze gedurende de gehele looptijd van de inzet over een geldige VOG beschikt. Hiervoor gelden de volgende termijnen: - bij een reguliere VOG: uiterlijk elke vier (4) jaar een nieuwe VOG; - bij een VOG voor werken met kwetsbare personen (VOG-P): uiterlijk elke twee (2) jaar een nieuwe VOG.
7.7	Indien de functie of werkzaamheden van de Externe medewerker wijzigen waarbij een ander screeningsprofiel passend is, vraagt Opdrachtnemer onmiddellijk een nieuwe VOG aan conform het bij de gewijzigde functie behorende screeningsprofiel.
7.8	Naast de beschreven documenten registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens per Nadere Overeenkomst: - volledige naam conform paspoort/ID, voorletters; - adres, woonplaats; - telefoongegevens; - geboortedatum en -plaats; - BSN; - nationaliteit; - naam juridisch werkgever; - datum aanvang opdracht; - einddatum opdracht;

	- start- en einddata verlengingen; - reden van inhuur; - functienaam en salarisschaal; - tarief per uur excl. BTW; - Opslag per uur excl. BTW; - kostenplaats, afdelingsnaam; - fiatteur van uren, aantal werkdagen en uren per week. <u>Welke gegevens worden geborgd en de wijze waarop deze worden verwerkt en opgeslagen — bij Opdrachtnemer dan wel bij de Toeleverancier — wordt vastgelegd in het DAP, met inachtneming van de vereisten van de AVG.</u>
7.9	Voor een Zzp'er registreert Opdrachtnemer aanvullend: - naam conform handelsregister inclusief KVK-nummer; - BTW-nummer; - nummer Overeenkomst van opdracht en de opdrachtomschrijving.
7.10	Per Toeleverancier registreert Opdrachtnemer in elk geval: - naam juridische entiteit; - KVK-nummer in combinatie met uittreksel KvK; - registratienummer SNA-register; - datum en status van de controle op WAADI-registratie in het Handelsregister. Opdrachtnemer houdt deze registratie gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst actueel, controleert de WAADI-registratie periodiek opnieuw en legt wijzigingen in de gegevens van de Toeleverancier vast in het dossier. Opdrachtnemer breidt de registratie uit met eventuele aanvullende eisen die voortvloeien uit toepasselijke wet- en regelgeving."
7.11	Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere Overeenkomst zal Opdrachtnemer eenduidig en uniform vaststellen en vastleggen in het digitale dossier van de Externe medewerker. Dit betreft in ieder geval wijzigingen ten aanzien van: • de looptijd en verlengingen; • het Uurtarief en de Opslag; • de functie en werkzaamheden; • de opdrachtomschrijving • het aantal uren of werkdagen; • de afdeling binnen Opdrachtgever; • de in eis 7.2 genoemde documenten of de daarbij uitgevoerde controles.
7.12	Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode én conform de geldende wettelijke bewaartermijnen. Opdrachtgever behoudt het eigendom van alle gegevens die in het kader van de Dienstverlening worden verwerkt. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat deze gegevens binnen vijf (5) werkdagen na verzoek te exporteren in een gangbaar en bruikbaar bestandsformaat.
7.13	Opdrachtgever behoudt gedurende de volledige wettelijke bewaartermijn het recht op inzage in en controle van de gegevens. Na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn vernietigt Opdrachtnemer de gegevens op een gecontroleerde en verantwoorde wijze, tenzij wet- of regelgeving een langere bewaring voorschrijft. Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de archivering van de gegevens gedurende de resterende wettelijke bewaartermijn, tenzij Partijen in het kader van de Overbruggingsperiode anders overeenkomen.
7.14	Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn, waaronder ook bij de door Opdrachtnemer ingeschakelde Toeleveranciers. Opdrachtnemer toont op verzoek ook de afgesloten overeenkomsten met Externe medewerkers/Toeleveranciers en de overige onderliggende bewijsstukken. Opdrachtnemer reageert binnen vijf (5) werkdagen op een controleverzoek van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever een gebrek constateert in het dossier, herstelt Opdrachtnemer dit gebrek binnen vijf (5) werkdagen na melding. Opdrachtnemer legt geconstateerde afwijkingen en de motivering van het herstel vast in het dossier.
7.15	Opdrachtnemer zorgt dat alle Sleutelpersonen en Externe medewerkers vóór aanvang van de werkzaamheden de geheimhoudingsverklaring en de gedragscode van Opdrachtgever ondertekenen. De ondertekende verklaringen van Externe medewerkers en Sleutelpersonen worden vastgelegd in het dossier. Het ontbreken van een ondertekende verklaring vormt een belemmering voor de inzet van de betreffende persoon.
7.16	Indien Opdrachtgever de geheimhoudingsverklaring of de gedragscode gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de gewijzigde versie binnen vier (4) weken na kennisgeving door alle Sleutelpersonen en Externe medewerkers wordt ondertekend.

8. Vendor Management Systeem (VMS)

8.1	Het door Opdrachtnemer beschikbaar te stellen VMS dient de inhuurprocessen zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad, Programma van Eisen en Inschrijving van Opdrachtnemer op een adequate manier te ondersteunen. Het VMS ondersteunt hiermee het volledige inhuurproces.
8.2	Het VMS is gebruiksvriendelijk en intuïtief ingericht, zodat medewerkers van Opdrachtgever zonder uitgebreide voorkennis met het systeem kunnen werken. Uitleg, instructies en ondersteuning zijn eenvoudig en snel vindbaar binnen het systeem.
8.3	Het VMS biedt real-time inzicht in de status van Aanvragen, lopende opdrachten en ingezette Externe medewerkers.
8.4	Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere overeenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen en vastleggen in het dossier van de betreffende Externe medewerker binnen het VMS, zodat dit inzichtelijk is voor Opdrachtgever.
8.5	Het VMS biedt de mogelijkheid om de opdrachtomschrijving van een lopende Nadere overeenkomst aan te scherpen en bijlagen toe te voegen, zonder dat dit leidt tot een inhoudelijke wijziging van de opdracht. Voorbeelden hiervan zijn: op te leveren resultaten, termijnen en planning.
8.6	Opdrachtnemer verleent toegang aan medewerkers van Opdrachtgever tot het VMS voor actuele inzage in de Aanvragen, dossiers, documenten en rapportages. Opdrachtnemer biedt hierin gelaagdheid op basis van betrokken functies en autorisatie.
8.7	Het VMS biedt de mogelijkheid om uren in te zien, te accorderen of af te keuren. Het VMS biedt inzicht in het totaal aantal ingezette en goedgekeurde uren per opdracht en per Externe medewerker.
8.8	Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alle gewenste ondersteuning en kennis om het door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde VMS succesvol in gebruik te nemen, te houden en additionele functionaliteiten in te zetten bij Opdrachtgever. De kosten hiervan dienen inbegrepen te zijn in de Opslag.
8.9	Gebeurtenissen in de applicatie worden gelogd, zijn te herleiden tot een gebruiker en zijn in de applicaties opvraagbaar.
8.10	Wijzigingen van gegevens en goedkeuringen worden gelogd in een audit trail dat tenminste de gebruikersnaam, datum, tijd en de details van de gewijzigde gegevens bevat.
8.11	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid (uptime) van het VMS van minimaal 99,5% op jaarbasis, gemeten exclusief gepland onderhoud.
8.12	Bij een storing in het VMS reageert Opdrachtnemer binnen de volgende termijnen: • bij een kritieke storing, waarbij het VMS volledig niet beschikbaar is: binnen twee (2) uur na melding; • bij een niet-kritieke storing, waarbij het VMS beperkt functioneert: binnen één (1) werkdag na melding.
8.13	Opdrachtnemer rapporteert over de gerealiseerde beschikbaarheid en eventuele storingen in de managementrapportage.
8.14	Gepland onderhoud wordt minimaal vijf (5) werkdagen vooraf aangekondigd bij Opdrachtgever en vindt plaats buiten kantooruren.
8.15	Indien Opdrachtgever besluit het VMS te koppelen aan een HR-systeem van Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele totstandkoming van de koppeling. De kosten hiervan zijn inbegrepen in de Opslag. Op het moment van publicatie van deze Aanbesteding maakt Opdrachtgever gebruik van AFAS en Visma Raet (Youforce) als HR-systeem. <u>Een eventuele koppeling zal als separate opdracht worden verstrekt en kan apart worden gefactureerd. De kosten hiervan zijn derhalve niet inbegrepen in de Opslag.</u>

9. Doorlezen en verrekenen

9.1	Opdrachtnemer is transparant over alle schakels die van toepassing zijn bij de doorlezenconstructies, verwerkt dit in haar systemen en maakt dit op afroep inzichtelijk voor Opdrachtgever. Hiervoor registreert Opdrachtnemer in elk geval de naam van alle toeleveranciers zoals opgenomen in het handelsregister.
9.2	De volgende inhuurketens zijn toegestaan: 1) Opdrachtgever – Opdrachtnemer – Zzp'er 2) Opdrachtgever – Opdrachtnemer – Toeleverancier – Zzp'er 3) Opdrachtgever – Opdrachtnemer – Toeleverancier – Detacheringskracht
9.3	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever inzicht in het leveranciersnetwerk, inclusief een overzicht van actieve leveranciers en de verdeling van opdrachten per leverancier.
9.4	Opdrachtnemer dient bij het voorstellen van Kandidaten volledig transparant te zijn over de inhuurketen door te vermelden vanuit welke Toeleverancier de Kandidaat wordt voorgedragen.

9.5	Opdrachtnemer legt de relevante verplichtingen uit de Aanbestedingsdocumenten onverkort op aan zijn Toeleveranciers en zorgt ervoor dat Toeleveranciers deze verplichtingen ook doorleggen in hun eigen overeenkomsten.
9.6	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe Toeleveranciers aandragen voor toelating tot het leveranciersnetwerk. Opdrachtnemer beoordeelt deze Toeleveranciers aan de hand van de eisen uit deze Aanbesteding. Toeleveranciers die aan alle eisen voldoen worden toegelaten en ontvangen Aanvragen op gelijke wijze als overige Toeleveranciers. Afwijzing wordt door Opdrachtnemer schriftelijk gemotiveerd.
9.7	Opdrachtnemer garandeert dat Toeleveranciers/Zzp het Uurtarief, zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever, onder aftrek van de Opslag betaald krijgen.
9.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Zzp'ers en Toeleveranciers.

10. Contract- en Accountmanagement

10.1	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit van de Dienstverlening waarbij minimaal één (1) vaste persoon beschikbaar is in de rol van accountmanager als inhoudelijk aanspreekpunt. Indien deze persoon niet beschikbaar is, dient deze direct vervangen te worden. Opdrachtgever wenst persoonlijk kennis te maken met de accountmanager en de vervangende persoon.
10.2	Wanneer Opdrachtgever van mening is dat een Sleutelpersoon onvoldoende functioneert of wanneer sprake is van een mismatch in de samenwerking, kan Opdrachtgever een verzoek tot vervanging indienen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt in dat geval voor tijdige en kosteloos vervanging, na overleg met Opdrachtgever over de gewenste invulling.
10.3	Gedurende de contractperiode zal jaarlijks een evaluatie plaatsvinden op strategisch niveau tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De te bespreken onderwerpen en aanwezige Sleutelpersonen worden tijdens het opstellen van de DAP in onderling overleg overeengekomen.
10.4	Gedurende de contractperiode zal ieder kwartaal een evaluatie plaatsvinden op tactisch niveau tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De te bespreken onderwerpen en aanwezige Sleutelpersonen worden tijdens het opstellen van de DAP in onderling overleg overeengekomen.
10.5	Gedurende de contractperiode zal iedere maand een overleg plaatsvinden per gemeente tussen contractmanager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de uitvoering van het contract op operationeel niveau.
10.6	Voor de Opdrachtnemer geldt een rapportageplicht per kwartaal. De managementrapportages omvatten minimaal: - Lopende opdrachten (ingezette kandidaten, start- en einddatums, functies, salarisschalen, uren, tarieven, inhurende afdeling, type medewerker, reden inhuur, nieuwe opdrachten, verlengingen, Zzp'ers vs. gedetacheerden, looptijd opdrachten) - Leverbetrouwbaarheid (ontvangen aanvragen, aangeboden cv's, geslaagde en niet-geslaagde matches, niet geslaagde zoekopdrachten, ingetrokken zoekopdrachten, doorlooptijden) - Financiën (uitgaven per afdeling uren, tarieven). - Leveranciersnetwerk (leveranciersketen en de tariefopbouw per doorleenconstructie). - KPI-resultaten en analyse - Risico's en beheersmaatregelen Rapportages worden waar mogelijk uniform ingericht voor beide gemeenten, zodat informatie vergelijkbaar is. Waar gemeente specifieke rapportages nodig zijn, worden deze separaat aangeleverd. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan Opdrachtgever aanvullende rapportages op maat uitvragen. Partijen stemmen de exacte inhoud van de managementrapportages af gedurende de implementatieperiode en leggen dit vast in de DAP.
10.7	Indien noodzakelijk geacht door Opdrachtgever vinden er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ad-hoc overleggen plaats.
10.8	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure, geldend voor Opdrachtgever, Toeleveranciers en Externe medewerkers. Klachten worden binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk beantwoord. Indien nader onderzoek nodig is, wordt de uiterste afhandelingstermijn gecommuniceerd.
10.9	Opdrachtnemer voert tenminste 1 keer per jaar: - een klantentevredenheidsonderzoek onder de medewerkers bij Opdrachtgever betrokken bij de Dienstverlening uit. - een tevredenheidsonderzoek onder de Externe medewerkers bij Opdrachtgever uit.

	Het rapport van beide onderzoeken wordt gedeeld met Opdrachtgever en de analyse wordt besproken tijdens het eerstvolgende kwartaaloverleg.
10.10	Sleutelpersonen van Opdrachtnemer werkzaam op Locatie van Opdrachtgever dient in bezit te zijn van een VOG. Een VOG dient voor aanvang van de werkzaamheden beschikbaar te zijn.

11. Prijs

11.1	Alle genoemde geldbedragen zijn vast, in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW).
11.2	Het door Toeleveranciers/Zzp'er aangeboden Uurtarief geldt als het Uurtarief waarboven op de Opslag komt. Tezamen vormt dit het Inhuurtarief per uur zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever.
11.3	Opdrachtnemer stelt marktconforme bandbreedtes op per functiecategorie gebaseerd op actuele marktdata. Deze tarieven worden vooraf afgestemd met Opdrachtgever en jaarlijks geactualiseerd.
11.4	De door een Toeleverancier gehanteerde Bemiddelingsvergoeding op het Uurtarief van een Zzp'er bedraagt maximaal € 15,00 per uur. Deze Bemiddelingsvergoeding geldt uitsluitend gedurende het eerste jaar van de inhuuropdracht. Hierna vervalt de Bemiddelingsvergoeding en wordt enkel de Opslag in rekening gebracht.
11.5	Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding (Opslag) voor het zoeken, pre-selecteren en aanbieden van Kandidaten indien de door haar aangeboden kandidaten niet worden geselecteerd door Opdrachtgever.
11.6	De gevraagde Dienstverlening in de Aanbestedingsleidraad, Programma van Eisen en antwoorden in Nota(s) van Inlichtingen dient geheel verwerkt te zijn in de aangeboden Opslagen.
11.7	Er kan per Nadere overeenkomst maximaal één (1) type Opslag worden toegepast.
11.8	Kosten die niet verdisconteerd zijn in de Opslagen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Dienstverlening zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
11.9	Gedurende de looptijd van een Nadere Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, is het Opdrachtnemer niet toegestaan het Uurtarief van de Externe medewerker te verhogen. In afwijking hiervan is een aanpassing van het Uurtarief voor een Detacheringskracht uitsluitend toegestaan indien wet- en regelgeving hiertoe verplicht, zoals wijziging in de toepasselijke cao. <u>Indien zich uitzonderlijke omstandigheden voordoen die aanleiding geven tot afwijking van deze eis, treden Partijen hierover met elkaar in overleg.</u>
11.10	Het overeengekomen Inhuurtarief omvat alle kosten in verband met de nakoming van de Raamovereenkomst en/of de Nadere overeenkomst, waaronder begrepen doch niet beperkt tot reiskosten (woon-werk), opleidingskosten, alsmede overige (on)kostenvergoedingen en verblijfskosten. Eventuele zakelijke kilometers gereden in opdracht en met goedkeuring van Opdrachtgever worden overeenkomstig de regeling bij Opdrachtgever vergoed.
11.11	Alle kosten voor de implementatie, accountmanagement, uitvoering van de overlegstructuur, Dienstverlening voor einde Raamovereenkomst en overige componenten ondersteunend aan de gevraagde Dienstverlening zijn door Opdrachtnemer in de Inschrijving verwerkt.
11.12	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever op verzoek inzicht in de tariefopbouw per doorleenconstructie, inclusief het Uurtarief van de Toeleverancier/Zzp'er, Bemiddelingsvergoeding, Opslag en eventuele overige kostencomponenten.

12. Uren verwerking en facturering

12.1	Externe medewerkers worden uitbetaald op basis van de gewerkte en geaccordeerde uren.
12.2	Opdrachtnemer attendeert proactief inhurende managers, Externe medewerkers en Toeleveranciers op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het digitaal indienen van uren en het controleren van de ingediende uren.
12.3	Externe medewerkers <u>of Toeleveranciers</u> dienen de gewerkte uren in via het VMS. De inhurende manager heeft twee <u>vijf (25)</u> werkdagen de tijd om de ingediende uren gemotiveerd af te wijzen in het VMS. Indien de inhurende manager de uren niet binnen deze termijn afwijst, zijn de uren goedgekeurd.
12.4	Op het moment dat Opdrachtgever besluit een ander proces rondom urenregistratie te willen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname.
12.5	Opdrachtnemer controleert de facturen van de Externe medewerkers en van Toeleveranciers aan de hand van het Inhuurtarief en de goedgekeurde uren. Indien Opdrachtgever achteraf onjuistheden constateert, wordt dit met terugwerkende kracht gecorrigeerd en verrekend.
12.6	Opdrachtnemer is de enige rechtspersoon die facturen bij Opdrachtgever indient. Derden en Toeleveranciers sturen geen facturen naar Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
12.7	Opdrachtnemer vermeldt op iedere factuur minimaal de volgende gegevens: • verplichtingsnummer;

	• voorletters, achternaam van de Externe medewerker en de gefactureerde periode (bijvoorbeeld Week 1 t/m 4); • overige wettelijk verplichte factuurvereisten. Opdrachtnemer factureert per Externe medewerker afzonderlijk. Verzamelacturen zijn niet toegestaan.
12.8	Facturering vindt plaats per kalendermaand.
12.9	Opdrachtgever betaalt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst en controle van de factuur
12.10	Opdrachtgever heeft het recht het bedrag van de factuur te verminderen met de bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook.
12.11	Uren en declaraties moeten uiterlijk binnen twee maanden na goedkeuring zijn gefactureerd.

13. Implementatie en migratie

13.1	Binnen 10 werkdagen na voorlopige gunning dient Opdrachtnemer een implementatieplan in, waarin de overdracht in werkzaamheden van huidige naar nieuwe Opdrachtnemer wordt omschreven. Hierbij worden in ieder geval de volgende punten opgenomen: - Implementatieteam - Migratiestrategie van lopende opdrachten van Externe medewerkers - Data migratie - Instructie en/of training van gebruikers in nieuwe VMS - Risico's en beheersmaatregelen - Communicatieplan - Onboarding - Realistische tijdsplanning inclusief een 'Go Live' datum van uiterlijk 1 maart 2027 Opdrachtnemer maakt gebruik van een aantoonbaar bewezen implementatiemethode. Het implementatieplan wordt toegelicht en mogelijk in overleg met Opdrachtgever aangepast. Het implementatieplan is pas definitief na goedkeuring van Opdrachtgever.
13.2	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 die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager heeft aantoonbare ervaring met het implementeren van een MSP-dienstverlening. De implementatiemanager mag niet worden vervangen op initiatief van Opdrachtnemer, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend door Opdrachtgever.
13.3	Opdrachtnemer stelt een trainingsplan op en verzorgt de uitvoering van de trainingen voor eigen medewerkers en medewerkers van Opdrachtgever ten aanzien van werkprocessen en procedures, inclusief het VMS. Partijen onderschrijven dat het informeren en trainen van medewerkers essentieel is voor het succesvol invoeren van nieuwe werkprocessen.
13.4	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet separaat worden doorberekend aan Opdrachtgever.

14. Dossier afspraken procedures (DAP)

14.1	In de implementatiefase stelt Opdrachtnemer per gemeente een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op, waarin minimaal wordt vastgelegd: - KPI's; - Communicatiematrix; - Overlegstructuur; - Escalatieprocedure; - Rollen en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Toeleveranciers; - Een set van verplichte rapportages inclusief frequenties. Het DAP wordt ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever en in onderling overleg vastgesteld en ondertekend.
14.2	KPI's worden ingezet als sturingsinstrument voor kwaliteit en continue verbetering van de Dienstverlening. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de KPI-resultaten en analyseert afwijkingen.
14.3	KPI's worden maandelijks gemonitord door Opdrachtnemer en per kwartaal geëvalueerd tijdens het tactisch overleg. De set KPI's wordt jaarlijks in gezamenlijk overleg bijgesteld.

15. Einde Raamovereenkomst

15.1	Opdrachtnemer verleent na einddatum van deze Raamovereenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, alle medewerking ten behoeve van een goede overdracht van de Dienstverlening (transitie) naar een nieuwe Opdrachtnemer.
------	--

15.2	De Overbruggingsperiode naar een nieuwe Opdrachtnemer bedraagt maximaal 3 maanden waarin Opdrachtnemer de Dienstverlening volledig volgens de Raamovereenkomst blijft uitvoeren. Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Raamovereenkomst, schriftelijk aan de Opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
15.3	Tijdens de Overbruggingsperiode, zelfs nadat de Raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van de Partijen uit hoofde van de Raamovereenkomst bestaan voor zover dat nodig is voor een geleidelijke en correcte overdracht van de Dienstverlening.
15.4	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer bij beëindiging of ontbinding de Dienstverlening op geleidelijke, volledige en correcte wijze over aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde gedurende de Overbruggingsperiode. Continuïteit staat centraal, inclusief vrijgave van alle gegevens en documentatie.