

Programma van Eisen

Europese aanbesteding EA2025005

Inhuur Professionals vanaf schaal 8 /
Brokerdienstverlening

Versie	2.0
Referentienummer	EA2025005
Datum	25-9-2026



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
	Dienstverlening
PvE-1	De SVB heeft nadrukkelijk niet voor een dynamisch aankoopstelsel (DAS) gekozen, wegens overwegingen omtrent recht- en doelmatigheid. Het staat Opdrachtnemer nadrukkelijk vrij de eigen wervings- en selectiekanalen in te richten, zo lang dit niet met een DAS gebeurt.
PvE-2	In verband met de vrijwaring van de inlenersaansprakelijkheid en afdracht van sociale premies werkt Opdrachtnemer met G-rekeningen. Opdrachtnemer maakt minimaal 55% van het factuurbedrag over op de G-rekening van de Toeleverancier waar de Gedetacheerde in loondienst is. Indien Opdrachtnemer of de Toeleverancier beschikt over een registratie in het register van Stichting Normering Arbeid (SNA) is werken met een G-rekening niet noodzakelijk of stort men 25% van het factuurbedrag inclusief btw op de G-rekening van de Toeleverancier.
PvE-3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beantwoorden en afhandelen van alle operationele vraagstukken rondom de inzet van Professionals. Hieronder valt onder meer het tijdig attenderen van de SVB op uit te voeren activiteiten, het opstellen én laten ondertekenen van Nadere Overeenkomsten, het indienen en goedkeuren van uren, het aanleveren van vereiste documenten en overige administratieve verplichtingen. Opdrachtnemer bewaakt de voortgang van deze processen actief.
	Organisatie
PvE-4	Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen uit hoofde van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi) en de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta), en waarborgt dat ook door hem ingeschakelde Derden hieraan voldoen. Opdrachtnemer richt zijn organisatie en processen zodanig in dat naleving aantoonbaar is geborgd, en verschaft de SVB op eerste verzoek volledig inzicht in de naleving en de daartoe getroffen controlemechanismen.
PvE-5	Deelnemer voldoet aan de NEN 4400-1 of de NEN 4400-2 norm en is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA), of kan middels een accountantsverklaring aantonen dat: 1) Alle aan loonbelasting onderworpen loonbestanddelen juist, tijdig en volledig zijn verantwoord in de loonadministratie en dat de verschuldigde loonbelasting en sociale premies tijdig, juist en volledig zijn afgedragen aan de Belastingdienst; 2) De verschuldigde omzet-, loonbelasting en sociale premies tijdig, juist en volledig zijn afgedragen aan de Belastingdienst. De accountantsverklaring dient Deelnemer te laten opstellen en waarmerken door een registeraccountant of een bevoegd accountant- administratieconsulent (artikel 2:393 lid 1 BW) of een gelijkwaardige persoon of instantie. Deelnemer beschikt in het kader van de WTTA vanaf 1 juli 2027 over een geldige toelating of ontheffing heeft van de Nederlandse Autoriteit Uitleenmarkt (NAU) zolang de overeenkomst loopt.

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
PvE-6	Opdrachtnemer is in staat om Professionals te leveren op alle locaties van de SVB verspreid door heel Nederland.
PvE-7	Opdrachtnemer beschikt over een schriftelijk vastgelegde en geïmplementeerde klachtenprocedure. Deze procedure voorziet in een duidelijke werkwijze voor het indienen, behandelen en afhandelen van klachten over de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt deze procedure op eerste verzoek van de SVB binnen vijf (5) werkdagen beschikbaar ter inzage.
PvE-8	Opdrachtnemer garandeert dat wijzigingen in de eigendomsstructuur van Opdrachtnemer altijd schriftelijk aan de SVB worden gemeld. Opdrachtnemer informeert de SVB tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang kunnen zijn voor de SVB. Denk aan reorganisaties, fusies, overnamen, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.
Implementatie en overgang Professionals	
PvE-9	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 is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke Raamovereenkomsten.
PvE-10	Opdrachtnemer dient een Implementatieplan op te stellen en deze aan de SVB voor te leggen binnen twee (2) weken na de definitieve gunning. Dit Implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen: • Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stuurgroep Implementatie (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stakeholders (intern en extern); • Beschrijving van de aanpak inclusief de Transitie van Professionals en koppeling van systemen; • Planning met mijlpalen; • Risico's en beheersmaatregelen. De SVB dient akkoord te gaan met dit Implementatieplan voor start van de implementatie.
PvE-11	Opdrachtnemer draagt vanaf de start van de Raamovereenkomst zorg voor de continuïteit van het inhuurproces. Met de huidige Opdrachtnemer zijn hierover nadere afspraken overeengekomen. Hierin is afgesproken dat na definitieve gunning de huidige Opdrachtnemer zorgt voor: • Het informeren van Toeleveranciers wie de nieuwe Opdrachtnemer wordt en dat zij zullen stoppen met hun dienstverlening aan de SVB; • Het beschikbaar stellen van een migratielijst voor de nieuwe Opdrachtnemer; • Het beschikbaar stellen van een lijst met contactgegevens van Toeleveranciers.
PvE-12	De SVB kiest bij deze Raamovereenkomst voor het (deels) overzetten (migratie) van de huidige populatie Professionals naar Opdrachtnemer. Om dit proces effectief te laten verlopen maakt Opdrachtnemer bij aanvang van de implementatie een analyse van de verschillen tussen de nieuwe en huidige voorwaarden die worden overeengekomen met Toeleveranciers bij de inzet van een Professional.

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
PvE-13	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gestructureerde en adequate uitfasering van de dienstverlening bij beëindiging van de Raamovereenkomst. Dit omvat het tijdig aanleveren van alle voor de continuïteit benodigde informatie aan de SVB en/of een opvolgend Opdrachtnemer, het informeren van Toeleveranciers, en het verlenen van actieve medewerking aan een soepele overdracht.
Algemene eisen Inzet Professionals	
PvE-14	Opdrachtnemer stelt voor iedere inzet van een Professional voorafgaand aan de start van de werkzaamheden een Nadere Overeenkomst op. De Nadere Overeenkomst voldoet minimaal aan de door de SVB gestelde inhoudelijke, juridische en administratieve eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen. Opdrachtnemer draagt zorg voor volledige en tijdige ondertekening van de Nadere Overeenkomst door alle betrokken partijen voordat de Professional aanvangt met de werkzaamheden.
PvE-15	Opdrachtnemer verschaft zich binnen de wettelijke kaders van zekerheid omtrent de identiteit van de ingezette Professionals. Alle Professionals dienen voor de aanbidding te beschikken over geldige identiteitsdocumenten en eventueel benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Alle Professionals dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Professional zeker ook tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft.
PvE-16	Opdrachtnemer verplicht Professionals op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen of te verrichten, die in strijd kunnen zijn (belangenverstrengeling) met zijn/haar opdracht bij de SVB, gedurende de gehele looptijd van de Nadere Overeenkomst of reeds voordat een Professional wordt voorgesteld aan Opdrachtnemer en/of in aanmerking komt voor opdrachten bij de SVB. De SVB is gerechtigd om deze Raamovereenkomst danwel de betreffende Nadere Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, wanneer dit zich voordoet.
Uitzetten van aanvragen	
PvE-17	De SVB levert Aanvragen voor Professionals aan via ATS. Opdrachtnemer is verplicht om namens de SVB alle, door de SVB bij Opdrachtnemer, ingediende Aanvragen, af te handelen inclusief de administratieve afhandeling hiervan in het systeem van Opdrachtnemer.
Voorselectie van Kandidaten	
PvE-18	Opdrachtnemer dient de Aanvraag te publiceren als vacature via de daartoe geëigende kanalen om de relevante markt te benaderen. Opdrachtnemer waarborgt objectieve, transparante en non discriminatoire voorselectie van Kandidaten en kan dit op verzoek motiveren.
PvE-19	Opdrachtnemer spant zich maximaal in om de Aanvragen breed uit te zetten binnen het eigen netwerk, op de markt en via eigen portal te publiceren. Daarbij spant Opdrachtnemer zich nadrukkelijk in om potentiële Kandidaten, zonder tussenkomst van bemiddelingsbureaus, te benaderen.

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
PvE-20	Opdrachtnemer doet een eerste CV-selectie van best passende Kandidaten. Opdrachtnemer stuurt het door de SVB gewenste aantal CV's door.
PvE-21	Opdrachtnemer gunt de inhuuropdracht in overleg met de Inhurende manager op een van te voren overeengekomen prijs-kwaliteitsverhouding. Deze prijs-kwaliteitsverhouding en de kwaliteitscriteria die van toepassing zijn, worden afgestemd bij het uitzetten van de Aanvraag.
PvE-22	Het is mogelijk dat een Inhurende manager zelf een Kandidaat aandraagt voor de inhuuropdracht. Deze Kandidaat neemt deel aan de reguliere selectieprocedure. De Inhurende manager verstrekt uitsluitend de contactgegevens van de kandidaat. Opdrachtnemer treedt vervolgens zelfstandig en op eigen naam in contact met de Kandidaat, beoordeelt de geschiktheid en verwerkt de Kandidaat op gelijke wijze als andere kandidaten in de procedure. Opdrachtnemer draagt zorg voor een objectieve toets op geschiktheid en marktconformiteit, stelt zelfstandig de contractvoorwaarden vast en zorgt ervoor dat het Uurtarief binnen de gestelde bandbreedte en marktconform is. Opdrachtnemer waarborgt dat de selectie en contractering van Netwerkkandidaten op transparante en controleerbare wijze plaatsvindt. De inzet van een Kandidaat wordt zodanig ingericht dat geen sprake is van (verkapte) werkgeverschap of payrolling ten aanzien van de SVB. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor een zelfstandige rol in de werving, selectie en contractering van de Professional.
PvE-23	Opdrachtnemer biedt op Aanvragen van de SVB geen Kandidaten aan die in (loon-) dienst zijn bij Opdrachtnemer (inschrijvende entiteit, de werkmaatschappij van Opdrachtnemer en de daaronder vallende rechtspersonen/bedrijfsonderdelen). Andere juridische entiteiten behorende tot dezelfde holding waarvan Opdrachtnemer deel uitmaakt, mogen wel Kandidaten aanbieden aan de SVB via Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er altijd minimaal één andere CV van een Derde partij buiten de eigen holding wordt aangeboden, wanneer ook een Kandidaat vanuit de eigen holding wordt aangeboden.
PvE-24	Opdrachtnemer verplicht Toeleveranciers op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen, gedurende de hele looptijd van de inzet of alvorens betreffende kandidaten worden voorgesteld aan Opdrachtnemer en/of in aanmerking komen voor opdrachten bij de SVB. De SVB is gerechtigd om deze Raamovereenkomst danwel de betreffende Nadere Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer dit zich voordoet.
Voorstellen Kandidaten	
PvE-25	Opdrachtnemer garandeert (indien gewenst) op aanvragen voor Professionals uitsluitend Kandida(a)t(en) aan te bieden waarmee Opdrachtnemer tenminste één (1) gesprek heeft gehad (telefonisch, via video bellen of persoonlijk afhankelijk van de specifieke situatie), waardoor de geschiktheid van de Kandidaat (correct) is vastgesteld.
PvE-26	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen: 1) Opdrachtnemer dient per positie binnen vijf (5) werkdagen minimaal twee (2) en maximaal drie (3) geschikte / passende CV's in. 2) Opdrachtnemer garandeert dat de

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
	aangeboden Kandidaat of kandidaten binnen minimaal tien (10) werkdagen, aansluitend aan de ontvangstdatum van het CV, beschikbaar is/ zijn voor een selectiegesprek (intake).
PvE-27	In geval van spoed, wordt de responstijd verkort tot maximaal twee (2) werkdagen voor het indienen van CV's na ontvangst van een Aanvraag. De SVB geeft in de Aanvraag duidelijk/expliciet aan dat het een spoedaanvraag betreft. De SVB streeft ernaar dat spoedaanvragen niet meer dan 5% van het totale aantal Aanvragen per kalenderjaar vertegenwoordigen.
PvE-28	Indien de aangeboden CV's naar het oordeel van de SVB niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag opnieuw uit.
PvE-29	De SVB heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig richting Opdrachtnemer te worden. De SVB zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.
Contractbeheer	
PvE-30	De SVB stelt Opdrachtnemer op de hoogte van de geselecteerde en niet geselecteerde kandida(a)t(en). Opdrachtnemer stelt kandida(a)t(en) op de hoogte van het resultaat van het selectieproces.
PvE-31	De SVB Opdrachtnemer stelt per inzet van een Professional bij de SVB een Nadere Overeenkomst op die volledig aansluit bij de gekozen wijze van inzet (zoals Detachering of de inzet van een Zzp'er). De Nadere Overeenkomst waarborgt dat de contractuele afspraken en de feitelijke uitvoering te allen tijde in overeenstemming zijn met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder (maar niet beperkt tot) de Wet DBA, de Waadi en – voor zover en zodra van toepassing – de Wtta. Opdrachtnemer hanteert bij de contractering het zogenoemde tussenkomst model en wordt hiermee opdrachtgever van de Toeleverancier. De Nadere Overeenkomst bevat in ieder geval: • een duidelijke contractuele structuur waarbij Opdrachtnemer als contractpartij optreedt en voor eigen rekening en risico contracteert met de Toeleverancier en/of Professional; • volledig inzicht in de keten van betrokken partijen (van Professional tot en met Opdrachtnemer(s)); • een juiste kwalificatie van de inzetvorm (arbeidsrelatie), passend bij de feitelijke wijze van inzet; De Nadere Overeenkomst sluit aan bij de feitelijke wijze van inzet en bevat geen constructies die leiden tot onduidelijkheid over de aard van de arbeidsrelatie. De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de (concept-) Nadere Overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de inzet van de Professional te toetsen op juridische en fiscale houdbaarheid. Opdrachtnemer is verplicht de Nadere Overeenkomsten op eerste verzoek van de SVB onverwijld te overleggen. Indien naar het oordeel van de SVB de Nadere Overeenkomst onvoldoende waarborgen biedt om inhuurrisico's (zoals schijnzelfstandigheid of ketenaansprakelijkheid) te vermijden, of indien de Nadere Overeenkomst niet aansluit bij de feitelijke uitvoering, is de SVB

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
	gerechtigd de inzet van de Professional te weigeren of per direct op te schorten, zonder dat dit leidt tot enige schadevergoedingsplicht of kosten voor de SVB.
PvE-32	Opdrachtnemer biedt de door haar ondertekende Nadere Overeenkomsten aan bij de SVB ter ondertekening.
PvE-33	Opdrachtnemer verstrekt de voor de administratie benodigde gegevens van de geselecteerde Kandidaat aan de SVB.
PvE-34	Opdrachtgever stuurt bevestiging van de inzet retour in vorm van SETU bericht “Staffing order” aan Opdrachtnemer.
PvE-35	Dossiervorming van documenten en gegevens van Nadere Overeenkomsten, tijdelijk personeel en Toeleveranciers vindt plaats bij Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij de SVB in haar bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer aan de SVB overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.
PvE-36	Opdrachtnemer voldoet aan alle op hem rustende verplichtingen voortvloeiend uit de geldende wet- en regelgeving inzake loontransparantie en verstrekt de SVB tijdig alle informatie en medewerking die redelijkerwijs nodig zijn om aan deze verplichtingen te voldoen. De SVB verstrekt op haar beurt tijdig de informatie waarover zij beschikt en die redelijkerwijs noodzakelijk is voor Opdrachtnemer om aan zijn verplichtingen uit hoofde van de wet- en regelgeving inzake loontransparantie te kunnen voldoen. Partijen verlenen elkaar voorts de medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de naleving van deze verplichtingen.
PvE-37	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en iedere daarop gebaseerde Nadere Overeenkomst geen concurrentiebeding, relatiebeding of enig ander (contractueel) beding zal opleggen aan een Professional dat de terbeschikkingstelling aan, dan wel de (voortzetting van de) inzet bij de SVB direct of indirect belemmert, een en ander in overeenstemming met het belemmeringsverbod als bedoeld in artikel 9a Waadi.
PvE-38	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de Professional voor aanvang van de werkzaamheden over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikt. Alle Professionals zijn voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een actuele VOG (niet ouder dan zes (6) maanden met het screeningsprofiel dat aangeleverd wordt door de SVB). De Professional kan alleen starten met een actuele VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor archivering van de VOG. Indien de ingeleende Professional niet woonachtig is in Nederland en daardoor geen VOG kan overleggen, bepaalt de SVB of een alternatieve screening mogelijk is en welke screening daarvoor geldt. Opdrachtnemer verleent hieraan alle benodigde medewerking. De alternatieve screening dient naar het oordeel van de SVB met een positief resultaat te zijn afgerond vóór aanvang van de werkzaamheden. Indien geen geschikte alternatieve screening mogelijk is of de uitkomst daarvan onvoldoende wordt bevonden, kan de SVB de Professional afwijzen.
PvE-39	Opdrachtnemer contracteert Zzp'ers op basis van een door de Belastingdienst beoordeelde modelovereenkomst, dan wel op een andere wijze die in overeenstemming is met de op dat moment geldende wet- en regelgeving en de

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
	geldende inzichten met betrekking tot de kwalificatie van arbeidsrelaties. Indien wet- en regelgeving of het beoordelingskader van de Belastingdienst wijzigt, treden Partijen met elkaar in overleg om de werkwijze, indien nodig, aan te passen.
PvE-40	Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere Overeenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het dossier van de betreffende Professional. Bij contractverlenging, tariefaanpassing en andere wijzigingen m.b.t. de lopende overeenkomst stelt de Opdrachtnemer een nieuwe Nadere Overeenkomst op die ter accordering wordt aangeboden aan de SVB.
PvE-41	De SVB heeft het recht om maximaal tweemaal (2) per jaar via een steekproef te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. De SVB kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren. Indien de SVB belangrijke gebreken constateert ten aanzien van de dossiervorming, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het indienen van een verbeterplan. Het structureel niet op orde hebben van de dossiers is in strijd met de contractvoorwaarden.
PvE-42	Opdrachtnemer dient per Professional voor aanvang van de werkzaamheden bij de SVB zorg te dragen voor een ondertekende Geheimhoudingsverklaring + Gedragscode SVB, Bijlagen P en O bij het Beschrijvend document. De Professional kan alléén starten met deze ondertekende verklaringen.
PvE-43	Opdrachtnemer zal de verplichtingen onder de Raamovereenkomst alsook Nadere Overeenkomsten, voor zover die relevant zijn voor haar nakoming jegens de SVB, schriftelijk doorleggen aan elke door de SVB in te huren Professional, en overlegt daarvan zo nodig schriftelijke bewijsstukken.
PvE-44	Opdrachtnemer garandeert dat alle intellectuele eigendomsrechten op resultaten die in het kader van de opdracht worden ontwikkeld volledig en exclusief aan de SVB toekomen, dan wel aan de SVB worden overgedragen. Opdrachtnemer staat ervoor in dat de ingezette Professionals deze rechten rechtsgeldig en schriftelijk hebben overgedragen en overlegt daarvan zo nodig schriftelijke bewijsstukken.
Inzet Zzp'er en contractketens	
PvE-45	Opdrachtnemer zorgt er in het geval van Zzp'ers voor dat deze over een algemene- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (BAV) beschikken. Het betreft een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid met minimaal een dekking van 1.000.000,- euro per gebeurtenis (ongeacht het aantal gebeurtenissen) en met een maximum van 2.500.000,- euro per jaar.
PvE-46	Opdrachtnemer garandeert dat alle Toeleveranciers, inclusief Zzp'ers, tijdens de overeenkomst adequaat zijn verzekerd. Iedere Toeleverancier beschikt minimaal over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor zaak- en letselschade met een dekking van ten minste 1.000.000,- euro per gebeurtenis en 2.500.000,- euro per jaar. Voor functies met een adviserend karakter, waarbij een verhoogd risico bestaat op zuivere vermogensschade door beroepsfouten, is voor Toeleveranciers, inclusief Zzp'ers aanvullend op de algemene aansprakelijkheidsverzekering een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV) verplicht met een minimale dekking van:- € 1.000.000,- per gebeurtenis; en

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
	- € 2.500.000,- per jaar. Een gecombineerde polis die aan beide dekkingsvereisten voldoet is toegestaan. De Opdrachtnemer overlegt op eerste verzoek van de SVB binnen vijf (5) werkdagen de geldige verzekeringsbewijzen. De SVB geeft in de uitvraag per perceel/functie aan of deze specifieke beroepsaansprakelijkheidsverzekering van toepassing is.
PvE-47	Om de kwaliteit, rechtmatigheid en financiële transparantie van de dienstverlening te borgen, streeft de SVB in naar de volgende twee (2) constructies: De volgende constructies zijn toegestaan: • SVB > Opdrachtnemer > Detacheringsbureau • SVB > Opdrachtnemer > Zzp'er De volgende constructies zijn enkel bij uitzondering toegestaan met expliciete schriftelijke toestemming van de Directeur Bedrijfsvoering: • SVB > Opdrachtnemer > Onderaannemer > detacheringsbureau; • SVB > Opdrachtnemer > Onderaannemer, > Zzp'er. De Directeur Bedrijfsvoering kan de bedoelde toestemming verlenen indien wordt voldaan aan de volgende voorwaarden: • Tarieftransparantie: Opdrachtnemer overlegt een volledige en gespecificeerde kostprijsofbouw, waarin alle tussentijdse marges, opslagen en de uiteindelijke vergoeding voor de betreffende Professional inzichtelijk zijn gemaakt; • Indien er sprake is van een nieuwe Onderaannemer, dient hiervan melding te worden gemaakt; • Naleving wet- en regelgeving: De ingezette constructie voldoet aantoonbaar aan de geldende wet- en regelgeving.
PvE-48	Opdrachtnemer dient bij het voorstellen van Kandidaten volledig transparant te zijn over de contractketen, door in ieder geval te vermelden- Indien van toepassing- vanuit welke Toeleverancier de Kandidaat wordt voorgesteld, of de Kandidaat wordt voorgesteld vanuit de onderaannemer waarmee Opdrachtnemer heeft ingeschreven op de Opdracht, of er sprake is van meervoudige doorleenconstructies en zo ja welke.
PvE-49	Opdrachtnemer contracteert Zzp'ers rechtstreeks zonder tussenkomst van (bemiddelings-)bureaus. Het is enkel bij wijze van uitzondering - en na toestemming van de SVB met volledige tarieftransparantie- toegestaan dat Zzp'er wordt gecontracteerd met een extra schakel in de keten. Mocht er sprake zijn van kick-back fee, dan verrekent de Zzp'er deze rechtstreeks met een Derde partij. De SVB vergoedt het Uurtarief (eventueel inclusief kick-back fee) via Opdrachtnemer aan de Zzp'er. Mocht sprake zijn van een kick-back fee, dan is dit onderdeel van het Uurtarief van de Zzp'er. Hiermee wordt bedoeld dat voor een vergelijking met aanbiedingen van andere Zzp'ers of Toeleveranciers een eventuele kick-back fee wordt meegerekend in het Uurtarief, ook voor het vaststellen of dit Uurtarief marktconform is. In de situatie dat

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
	sprake is van een kick-back fee wordt de SVB hierover geïnformeerd bij het voorstellen van kandidaten. De kick-back fee bedraagt maximaal € 15,- per uur en duurt maximaal zes (6) maanden. Opdrachtnemer geeft op verzoek van de SVB inzage in de contractafspraken tussen Opdrachtnemer en de Derde aan welke de kick-back fee wordt vergoed. Opdrachtnemer rapporteert structureel welke kick-back fees voor welke periode zijn vergoed aan welke Derden voor welke Professionals. Mocht sprake zijn van een kick-back fee, dan verrekent Opdrachtnemer deze rechtstreeks met een Derde partij middels een separate fee-overeenkomst. De SVB vergoedt het Uurtarief (en eventueel aanvullend een kick-back fee) via Opdrachtnemer aan de Zzp'er en de Derde partij. Met betrekking tot de overgang van de Professionals geldt een andere bepaling, namelijk: Zzp'ers worden rechtstreeks gecontracteerd. Mocht sprake zijn van een kick-back fee bij een reeds lopende inzet, dan wordt deze door Opdrachtnemer gedurende een periode van zes kalendermaanden separaat vergoed aan de betrokken Derde. Daarna vervalt de kick-back fee. Opdrachtnemer mag voor deze periode van zes (6) kalendermaanden de kick-back fee doorfactureren aan de SVB. Het Inhuurtarief dat de SVB voor aanvang van de overgang van de Professionals vergoedt mag het totaal van het Uurtarief en kick-back fee na de overgang van de Professionals niet overschrijden. Indien een Nadere Overeenkomst eindigt voor de Transitieperiode dan wordt deze niet gemigreerd.
Gegevensbeheer en beveiliging	
PvE-50	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en Professionals, die bij de SVB werkzaam zijn, in een adequaat geordende dossiers opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens zullen, conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), worden opgeslagen en bewaard. Toelichting: In het kader van de gevraagde dienstverlening fungeren alle betrokken partijen, zowel de SVB, Opdrachtnemer, alsook de door Deelnemer gecontracteerde Toeleveranciers als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Zij hebben immers allen eigen verantwoordelijkheden en eigen wettelijke grondslagen om persoonsgegevens te verwerken en stellen hun eigen doelen en middelen vast voor de gegevensverwerking. De Opdrachtnemer kan dan ook niet worden gekwalificeerd als Verwerker in de zin van de AVG en een verwerkersovereenkomst is derhalve niet van toepassing op de gevraagde dienstverlening.
PvE-51	Op verzoek van de SVB worden dossiers, rapportages, documenten en gegevens altijd binnen een zo kort mogelijke termijn beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan de SVB, zolang dit past binnen de kaders van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving.
PvE-52	Gegevens en documenten moeten voor de SVB beschikbaar zijn gedurende de

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
	inhuurperiode en de wettelijk bepaalde periode daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan de SVB of aan een Derde partij die is aangewezen door de SVB. Deze overdracht behoort bij de dienstverlening, dient te zijn inbegrepen in de Opslag. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door de SVB.
	Opzegtermijn en eisen m.b.t. beëindiging Nadere Overeenkomst
PvE-53	De SVB is te allen tijde gerechtigd de Raamovereenkomst en een Nadere Overeenkomst tussentijds op te zeggen om welke reden ook, met een opzegtermijn van drie (3) maanden voor de Raamovereenkomst en een voor een Nadere Overeenkomsten geldende opzegtermijn van 30 kalenderdagen, tenzij sprake is van een dringende reden, waardoor voortzetting van de Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomsten redelijkerwijs niet van de SVB kan worden gevergd. Van een dergelijke dringende reden is in ieder geval, maar niet uitsluitend, sprake in de volgende gevallen: Disfunctioneren van de ingezette Professional; Het achterwege blijven of onvoldoende behalen van het overeengekomen resultaat; Schending van contractuele verplichtingen door Opdrachtnemer; Handelen in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving. Voor zover de aard van de situatie daartoe aanleiding geeft, zullen partijen voorafgaand aan beëindiging met elkaar in overleg treden.
PvE-54	Indien de SVB de Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomsten tussentijds opzegt, is hij Opdrachtnemer geen opzegvergoeding verschuldigd.
	Facturatie en Administratie
PvE-55	Opdrachtnemer verrekent namens de SVB alle door Toeleveranciers geleverde uren en/of verschuldigde bedragen. De SVB stelt vooraf het betalingsschema aan Opdrachtnemer beschikbaar. Dit betalingsschema bevat de data waarop de self-billing wordt uitgevoerd. Na gunning van de Raamovereenkomst worden deze betaalmomenten tevens gehanteerd voor de betalingen van Opdrachtnemer aan de Toeleveranciers.
PvE-56	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van het debiteurenbeheer ten aanzien van alle Toeleveranciers. Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan en deze zal gekoppeld worden aan een vaste contactpersoon van de crediteurenadministratie van de SVB om zaken af te stemmen waar nodig.
PvE-57	Opdrachtnemer verrekent de kosten/bedragen met Toeleveranciers direct na ontvangst van de bedragen van de SVB. De periode tussen ontvangst van de betaling van de SVB aan Opdrachtnemer en betaling van Opdrachtnemer aan Toeleveranciers bedraagt maximaal vijf (5) werkdagen na betreffende betalingsrun. Bij tekortkoming op dit punt heeft de SVB het recht om met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en betalingen richting Opdrachtnemer volledig op te schorten. > Bij een

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
	niet-tijdige betaling aan Toeleveranciers zal, behoudens situaties van opzet, fraude of structurele tekortkomingen, eerst een schriftelijke ingebrekestelling met een hersteltermijn van vijf (5) werkdagen worden gehanteerd alvorens tot ontbinding kan worden overgegaan. Tevens zal een eventuele opschorting van betalingen door de SVB worden beperkt tot de betalingen die betrekking hebben op de desbetreffende Toeleverancier(s).
PvE-58	Opdrachtnemer sluit haar factuuraafhandelingsproces aan op het self-billing proces van de SVB.
PvE-59	De ontvangen concept facturen worden door Opdrachtnemer: a) Goedgekeurd; of b) Afgekeurd met opgave van reden(en).
PvE-60	De SVB stelt de goedgekeurde factuur betaalbaar. De eventueel afgekeurde factuur gaat, na correctie door Opdrachtnemer, opnieuw het betaalproces in.
PvE-61	Kosten die niet onder een Nadere Overeenkomst vallen mogen separaat worden gefactureerd door Opdrachtnemer. De betaling van de kosten vindt plaats binnen dertig (30) kalenderdagen.
PvE-62	De facturen dienen bij voorkeur elektronisch, in XML- (en PDF) formaat via Peppol (OIN nr 00000001002179908000) te worden ingediend. Het formaat voor de XML-facturen moet zijn UBL 2.1. Een XML-factuur kan ook per e-mail ingediend worden. Het e-mailadres voor facturen in XML (+bijbehorende PDF) is: e-invoicing-svb@esize.com. Wanneer een XML-factuur niet mogelijk is, dan kan ook alleen een PDF factuur verwerkt worden. Het e-mailadres voor facturen in pdf-formaat is: facturen@svb.nl. Factuuradres: Sociale Verzekeringsbank T.a.v. F&C crediteurenadministratie Postbus 1100 1180 BH AMSTELVEEN
PvE-63	Opdrachtnemer levert kosteloos per maand een rapportage in Excel aan, conform de SLA. Ten aanzien van de leverbetrouwbaarheid geeft Opdrachtnemer per maand en cumulatief minimaal inzage in: ● Het aantal ontvangen aanvragen per afdeling/locatie; ● Het aantal ingevulde aanvragen/ingezette Professionals per afdeling/locatie; ● Het aantal ingevulde aanvragen o.b.v. eigen inbreng kandidaten door de SVB of aangeleverd door Opdrachtnemer; ● Het aantal door de SVB ingetrokken aanvragen per afdeling/locatie. De SVB zal in overleg met Opdrachtnemer bepalen welke informatie aan de rapportages toegevoegd wordt. De rapportages dienen binnen 15 werkdagen na afloop van de rapportageperiode één (1) maand na afloop van ieder kwartaal tertaal beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van de SVB dient Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds (kosteloos) beschikbaar te stellen. Zie SLA.

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
PvE-64	Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen de SVB en Opdrachtnemer bepaald. De SVB verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring.
PvE-65	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer aan de SVB additionele kosten in rekening zal brengen.
PvE-66	Indien noodzakelijk zullen gegevens (o.a. in managementrapportages) door Opdrachtnemer, met oog op het bepaalde in de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.

Niet functionele eisen	
Eis	Omschrijving
	Algemeen
PvE-67	Opdrachtnemer stelt een functioneel-technische handleiding beschikbaar van de beheerdersfunctionaliteit m.b.t. de koppelingen en de rapportagefunctionaliteit.
	Beheerprocessen en monitoring
PvE-68	De leverancier levert zowel test- als productiefunctiefunctionaliteit.
	Informatiebeveiliging & Privacy
PvE-69	De Opdrachtnemer informeert de SVB onverwijld, binnen het wettelijke kader, over verzoeken tot aanlevering van persoonsgegevens door buitenlandse inlichtingen- en opsporingsdiensten in het kader van de gevraagde dienstverlening.
PvE-70	Opdrachtnemer dient bij het ontwikkelen, implementeren en beheren van de gevraagde dienstverlening rekening te houden met de principes "Security by Design (secure software development) en Security by Default", "Privacy by Design en Privacy by Default".
PvE-71	Leverancier heeft monitoring-, meld- en responsprocedures geïmplementeerd (en evalueert periodiek de effectiviteit daarvan) om informatiebeveiligingsincidenten (waaronder datalekken m.b.t. persoonsgegevens) te detecteren, te melden en de gevolgen daarvan te mitigeren. Informatiebeveiligings- en privacy-incidenten worden tevens per mail gemeld bij de Servicedesk van de SVB, op het emailadres: servicedesk@svb.nl.
PvE-72	Opdrachtnemer (incl. Onderaannemers) verleent medewerking bij het onderzoeken en oplossen van het informatiebeveiligingsincident en stelt, indien gevraagd, alle informatie met betrekking tot het incident (in het kader van de gevraagde Dienstverlening) ter beschikking aan de SVB. De informatie dient minimaal 60 dagen na aanval nog beschikbaar te zijn. Deze informatie wordt ook beschikbaar gesteld bij eventueel onderzoek door een Derde partij.
PvE-73	Opdrachtnemer dient bij beëindiging van de dienstverlening de voor de SVB verwerkte persoonsgegevens te retourneren dan wel op verzoek van de SVB te vernietigen, tenzij er sprake is van een wettelijke bewaarplicht.
PvE-74	De gevraagde dienstverlening dient uitsluitend persoonsgegevens te verwerken, te transporteren en op te slaan binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Dit geldt ook voor eventuele back-ups.
PvE-75	Het beheer en/of de support van de geleverde IT koppelingen dient bij voorkeur te gebeuren binnen de Europese Economische Ruimte (EER) of wordt geleverd van buiten de EER op basis van een geldig adequaatheidsbesluit of passende waarborgen zoals goedgekeurde en geldige binding corporate rules (BCR's), modelcontracten (standard contractual clauses(SCC's) en een uitgevoerde Data Transfer Impact assessment (DTIA), goedgekeurde gedragscode of certificeringsmechanisme.
PvE-76	Opdrachtnemer dient een geïmplementeerd privacybeleid te hebben met daarin de doelstellingen, rollen en verantwoordelijkheden met betrekking tot privacy welke in overstemming zijn met op de SVB van toepassing zijnde wet- en regelgeving en in lijn met algemeen geaccepteerde privacy principes.

Niet functionele eisen	
Eis	Omschrijving
PvE-77	Opdrachtnemer dient de SVB het recht te verlenen om een onderzoek (of audit) in te stellen aangaande de geleverde dienstverlening aangaande informatiebeveiliging en privacy. De audit wordt altijd door een onafhankelijke Derde partij (auditor) uitgevoerd in samenspraak met de Opdrachtnemer.
PvE-78	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die participeren in de levering van de gevraagde dienstverlening moeten aantoonbaar bekend zijn met de overeengekomen verplichtingen op het gebied van informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens. In dit kader is er: • Een geheimhoudingsovereenkomst ondertekend door de Opdrachtnemer en wordt op basis daarvan gehandeld; • Hebben alle medewerkers die participeren in de levering van de gevraagde dienstverlening en in aanraking komen met vertrouwelijke informatie van de SVB een specifiek voor de functie verstrekte Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), of een gelijkwaardig document (in geval van een andere lidstaat), welke niet ouder is dan 6 maanden en geldig is tijdens de duur van de uitvoering van de werkzaamheden.
PvE-79	Opdrachtnemer dient vastgelegd te hebben wat de rollen, taken en verantwoordelijkheden van haar medewerkers zijn op het gebied van Informatiebeveiliging en Privacy in relatie tot de geleverde dienstverlening.
PvE-80	Opdrachtnemer dient een proces te hebben geïmplementeerd om datalekken onverwijld, maar uiterlijk binnen 24 uur, aan de SVB te melden.
PvE-81	Opdrachtnemer dient de SVB op verzoek te allen tijde te ondersteunen bij de uitoefening van de rechten van betrokkenen (AVG) en/of de opvolging of afhandeling van datalekken.
PvE-82	Voor de gevraagde Dienstverlening moet, waar relevant, het verwijderen en bewaren zijn ingericht m.b.t. persoonsgegevens met voldoende (Meta)data om de context van de betreffende data te kunnen herleiden.
PvE-83	De IT koppelingen moet, alleen of in Combinatie met andere applicaties in staat zijn een passende bewaar- en verwijderingstermijn toe te wijzen voor elk informatieobject, en het mogelijk maken dat deze bewaar- en verwijderingstermijnen waar nodig, vanwege veranderende wettelijke of bedrijfseisen, worden aangepast.
Koppelingen en integraties	
PvE-84	Bij het ontwikkelen en testen van nieuwe gegevensuitwisselingsflows dient gebruik te gemaakt te kunnen worden van de testfunctionaliteit.
PvE-85	Koppelingen die van belang zijn voor de Inhuur van Professionals en in beheer zijn bij Opdrachtnemer (incl. Onderaannemers) dienen minimaal tijdens transport beveiligd te zijn volgens de standaard TLS 1.3 of hoger.
PvE-86	Gedigitaliseerde gegevens uitwisselingen dienen waar mogelijk gerealiseerd te worden middels toepassing van de gestandaardiseerde SETU berichtensets. Alternatief: Opdrachtnemer kan een alternatieve bewezen standaard aan de SVB voorstellen. Hiervan moet bewijs worden aangeleverd ten tijde van de aanbesteding. Bewijs kan geleverd worden middels documentatie over standaard connectoren tussen

Niet functionele eisen	
Eis	Omschrijving
	de te koppelen systemen en de informatie die uitgewisseld kan worden via de connectoren. Als de standaard SETU berichtenset niet toegepast kan worden of het voorstel voor een alternatieve uitwisselingsstandaard niet bewezen kan worden, dan moeten de koppelingen via het integratieplatform van de SVB worden geïmplementeerd volgens de integratiepatronen van de SVB ten behoeve interoperabiliteit.
PvE-87	Opdrachtnemer gebruikt bij de ontwikkeling van eventuele maatwerk-API's de voorkeursstandaard REST/JSON-webservices, of een daarvoor in de plaats tredende opvolger.
PvE-88	REST-API koppelingen dienen 'idempotent' gespecificeerd te zijn.
PvE-89	Voor REST API koppelingen moet de open standaard OpenAPI Specification (OAS) voor het specificeren en documenteren van de API gebruikt worden. Zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/openapi-specification .
PvE-90	API's moeten een versiebeleid hebben.
PvE-91	API's hebben een responsetijd van twee (2) seconden.
PvE-92	Koppelingen die van belang zijn voor de Inhuur van Professionals en in beheer zijn bij Opdrachtnemer (of Toeleveranciers van de Opdrachtnemer) hebben duidelijke specificaties (descriptor documents). Voor elke koppeling met een interne of externe applicatie wordt minimaal het volgende beschreven: • Functie(s) • Wijze van toegang • Aanroep • Berichtsoorten en -inhoud • Technische limieten
PvE-93	Opdrachtnemer zorgt dat alle (maatwerk- en standaard) koppelingen die van belang zijn voor de inhuur van Professionals en in beheer zijn bij Opdrachtnemer (of Toeleveranciers van de Opdrachtnemer) blijven werken bij nieuwe releases en upgrades. Deze koppelingen maken tevens deel uit van het informatiebeveiligingsbeleid van Opdrachtnemer en vallen binnen de scope van de SLA.
Service management	
PvE-94	De koppelingen die van belang moeten een beschikbaarheid hebben van ten minste 99,8% voor de Productie functionaliteit op maandbasis exclusief gepland onderhoud. Met beschikbaarheid wordt bedoeld: de totale tijdsduur waarin er daadwerkelijk (i.e. performant en overig in overstemming met de afgesproken eisen) gebruik gemaakt kan worden van de koppelingen t.b.v. de gegevensuitwisseling. De beschikbaarheid wordt gemeten over iedere periode van (1) kalendermaand.

Niet functionele eisen	
Eis	Omschrijving
PvE-95	Opdrachtnemer hanteert de volgende response- en oplostijden voor incidenten en problemen t.a.v. de productie-omgeving: Prio 1 impact en urgentie voor de SVB hoog: responsetijd < 1 uur, en 95% in minder dan 16 uur opgelost; Prio 2 impact en urgentie voor de SVB midden: responsetijd < 2 uur, en 95% in minder dan 50 uur opgelost; Prio 3 impact en urgentie voor de SVB laag: responsetijd < 4uur, en 95% in minder dan 100 uur opgelost. Met responsetijd bedoeld de SVB een respons op basis van (1) het incident / probleem bekend is bij Leverancier; (2) het probleem binnen Leverancier belegd is; (3) leverancier aangegeven heeft dat informatie of medewerking vanuit SVB benodigd is. Alleen de uren binnen het service window tellen als oplostijd
PvE-96	De SVB en Opdrachtnemer zullen een SLA overeenkomen die onderdeel zal worden van de Raamovereenkomst en die ten minste voldoet aan de eisen van dit Programma van eisen en waarin opgenomen zullen worden: • De overeen te komen Service levels; • De overeen te komen KPI's en Risk Indicators (KRI's); • Een lijst van contactpersonen. De definitieve SLA is uiterlijk beschikbaar bij Go Live.
PvE-97	De Opdrachtnemer heeft een single point of contact voor escalaties rondom communicatie met hun Servicedesk en/of incidenten, problemen en andere verzoeken.
PvE-98	Opdrachtnemer moet voorzien in technische en organisatorische maatregelen voor het prompt registreren, administreren en rapporteren van incidenten, problemen, wijzigingen, en vergelijkbare correspondentie met name waar het de koppelingen. Opdrachtnemer dient bovendien tijdig melding te maken van incidenten, problemen en wijzigingen die de algehele dienstverlening beïnvloeden.

Niet functionele eisen	
Eis	Omschrijving
PvE-99	Opdrachtnemer hanteert de volgende respons- en oplostijd voor incidenten en problemen t.a.v. de werking de werking van de koppelingen: • Responsetijd < 1 uur, en 95% in minder dan 24 uur opgelost. Met responsetijd bedoeld de SVB een respons op basis van (1) het incident / probleem bekend is bij Leverancier; (2) het probleem binnen Leverancier belegd is; (3) leverancier aangegeven heeft dat informatie of medewerking vanuit SVB benodigd is.
PvE-100	De Opdrachtnemer stelt in overleg met de SVB een Exitplan op waarin de continuïteit van de IT koppelingen en de werkzaamheden en verplichtingen bij het aflopen of beëindigen van de Overeenkomst vastgelegd worden.
PvE-101	Opdrachtnemer voorziet in realtime dashboard functionaliteit dat inzicht geeft in de prestaties, risico's en contractuele naleving van de dienstverlening.
PvE-102	Opdrachtnemer geeft periodiek inzicht (ten minste éénmaal per maand) in de geleverde prestaties, d.m.v. een SLA rapportage op de afgesproken KPI's en de relevante overeengekomen KRI's met betrekking tot de geleverde dienstverlening. Indien Opdrachtnemer voorziet in een online dashboard m.b.t. de te rapporteren items als onderdeel van de dienstverlening dan kan volstaan worden met een rapportage per kwartaal tertaal.
PvE-103	Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer met de SVB afspraken maken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin operationele afspraken worden geborgd op basis van de beschreven dienstverlening in de SLA.
PvE-104	De Opdrachtnemer verplicht zich tot verbeteren/ vernieuwen / bijhouden van de IT koppelingen naar aanleiding van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving en landelijke standaarden voor overheden zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen.
PvE-105	Opdrachtnemer zal het initiatief nemen om periodiek (ten minste éénmaal per kwartaal) met de SVB de geleverde prestaties te bespreken (zonder daarvoor aanvullende kosten in rekening te brengen).
PvE-106	Indien nodig/wenselijk kunnen er aanvullende overleggen naast het maandelijks rapportage worden ingeregeld zoals: • Security overleg • Tactisch overleg • Strategisch overleg • Architectuur overleg
PvE-107	Opdrachtnemer stelt een bemenste tweedelijns telefonische Nederlandstalige ondersteuning beschikbaar tijdens werkdagen van 8:30 - 17:00 uur Nederlandse tijd.
PvE-108	Gepland onderhoud wordt uiterlijk 5 werkdagen ervoor gecommuniceerd (incl. een opgave waarop het onderhoud betrekking heeft).

Niet functionele eisen	
Eis	Omschrijving
PvE-109	Gepland onderhoud (waardoor de dienstverlening wordt onderbroken) gaat niet ten koste van de beschikbaarheid van de koppelingen, mits uitgevoerd buiten het service window.
PvE-110	Het hoogste escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die binnen de organisatie (van Opdrachtnemer) het mandaat of de beslissingsbevoegdheid heeft om wijzigingen, service improvement plannen, aanpassingen etc. ten aanzien van de overeengekomen koppelingen door te kunnen voeren.
PvE-111	De Opdrachtnemer hanteert een releasekalender waarin ook wijzigingen op de API opgenomen zijn. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer vooraf inzage in de wijzigingen die per toekomstige release worden uitgerold en de invloed ervan op het gebruik door de SVB.