

BIJLAGE 2

PROGRAMMA VAN EISEN

RAAMOVEREENKOMSTEN SPECIALISTISCHE INHUUR NICTIZ – QUALITY ASSURANCE EN GEZONDHEIDSINFORMATIESTELSEL



Algemene eisen

1.	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsdocumenten, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Overeenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
2.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving voor het uitvoeren van deze werkzaamheden.
3.	De Overeenkomst die wordt gesloten tussen Nictiz en de Opdrachtnemer valt onder de toepasselijkheid van de ARVODI 2025-voorwaarden. Daarnaast gelden de Concept raamovereenkomst (Bijlage 6) en de Concept nadere opdracht (Bijlage 7), met inachtneming van de wijzigingen in de Nota's van Inlichtingen. De Opdrachtnemer verklaart zich door in te schrijven volledig te conformeren aan deze voorwaarden.
4.	De Opdrachtnemer waarborgt de vertrouwelijkheid van alle informatie die in het kader van de Overeenkomst wordt verstrekt of verkregen. Informatie wordt uitsluitend gebruikt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en wordt niet gedeeld met derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Nictiz.
5.	De Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en overige relevante wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en privacy.
6.	De ingezette professional rapporteert maandelijks over de voortgang van de werkzaamheden binnen de betreffende nadere opdracht aan de contactpersoon van Nictiz bij die nadere opdracht. De vorm van de rapportage wordt per nadere opdracht met de contactpersoon afgestemd.
7.	Eventuele knelpunten en mogelijke vertraging in de planning zullen door de opdrachtnemer tijdig worden aangegeven aan de contactpersoon van de opdrachtgever, zodat tijdig, in overleg, gekeken kan worden hoe hiermee om te gaan.
8.	Facturen c.q. declaraties kunnen maandelijks worden ingestuurd o.v.v. het contractnummer naar facturen@nictiz.nl en een kopie van het akkoord op de gemaakte uren door de betreffende inhurende manager uit het uren schrijf systeem van Nictiz.
9.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de indexeringsregeling zoals opgenomen in de raamovereenkomst. Tarieven kunnen uitsluitend worden aangepast op de wijze, op het moment en binnen de grenzen zoals daarin bepaald. Zonder voorafgaande schriftelijke instemming van Nictiz is het Opdrachtnemer niet toegestaan tarieven, opslagen of overige kosten tussentijds te wijzigen.

Personeel

10.	De Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren voor Nictiz beschikken over de benodigde kennis, ervaring en vaardigheden. Personeel handelt professioneel, klantgericht en conform de gedragsregels en waarden van Nictiz.
11.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende bezetting en waarborgt continuïteit van de dienstverlening.
12.	De Opdrachtnemer investeert in blijvende kennisontwikkeling van medewerkers. Dit houdt in dat personeel wordt bijgeschoold in relevante nieuwe technologieën en ontwikkelingen.

	Tevens draagt de ingezette professional de kennis die hij tijdens de opdracht opbouwt of inbrengt structureel over aan het team of de afdeling van Nictiz waarvoor hij werkzaam is, zodat de regierol van Nictiz behouden blijft (zie ook eis 60).
--	--

Scope en toepasselijkheid dienstverlening

13.	De Opdrachtnemer levert uitsluitend tijdelijke externe professionals binnen de scope van het perceel waarvoor de raamovereenkomst is gesloten. Voor perceel 1 betreft dit Quality Assurance, waaronder testen, validatie, testcoördinatie, testmanagement, testautomatisering en aanverwante projectrollen. Voor perceel 2 betreft dit rollen rond het gezondheidsinformatiestelsel, gegevensuitwisseling, standaardisatie en de bestuurlijke of inhoudelijke inrichting daarvan.
14.	De inhoudelijke scope van de opdracht is bepalend voor de vraag of een inhuurvraag binnen een perceel valt. De functietitel is daarbij niet doorslaggevend. Generieke advies-, project- of ondersteunende rollen vallen alleen binnen de opdracht indien sprake is van een aantoonbare inhoudelijke relatie met Quality Assurance of het gezondheidsinformatiestelsel.
15.	De Opdrachtnemer erkent dat de raamovereenkomst geen recht geeft op nadere opdrachten en dat Nictiz geen afnamegarantie verstrekt. Nadere opdrachten worden uitsluitend verstrekt indien en voor zover Nictiz daaraan behoefte heeft en de betreffende mini-competitie daartoe leidt.

Mini-competities en opvolging van aanvragen

16.	De Opdrachtnemer neemt deel aan mini-competities binnen het perceel waarvoor de raamovereenkomst is gesloten en handelt daarbij conform de procedure zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.
17.	De Opdrachtnemer reageert binnen de in de betreffende mini-competitie gestelde termijn op een uitvraag van Nictiz. De reactie bestaat uit het aanbieden van één of meerdere passende kandidaten of uit een gemotiveerde melding dat op dat moment geen passende kandidaat beschikbaar is.
18.	De Opdrachtnemer biedt uitsluitend kandidaten aan die aantoonbaar voldoen aan de in de mini-competitie gestelde minimeisen en die beschikbaar zijn voor de gevraagde inzetomvang, startdatum en looptijd.
19.	De Opdrachtnemer waarborgt dat aangeboden kandidaten voorafgaand aan aanbidding zijn gescreend op inhoudelijke geschiktheid, relevante ervaring, beschikbaarheid, tariefstelling en aansluiting op de context van Nictiz.
20.	Per aangeboden kandidaat verstrekt de Opdrachtnemer minimaal een actueel cv, het aangeboden uurtarief, de beschikbaarheid, de beoogde startdatum, de relevante ervaring ten opzichte van de uitvraag en eventuele bijzonderheden die van invloed kunnen zijn op de inzet.
21.	De Opdrachtnemer waarborgt dat een aangeboden kandidaat gedurende de in de mini-competitie genoemde termijn beschikbaar blijft voor het vervolgproces, waaronder een eventueel assessment en/of selectiegesprek.

Kandidaat kwaliteit, screening en beschikbaarheid

22.	De Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden professionals beschikken over de kennis, ervaring, vaardigheden en professionele houding die nodig zijn voor de uitvoering van de betreffende opdracht.
23.	De Opdrachtnemer biedt geen kandidaten aan van wie redelijkerwijs voorzienbaar is dat zij onvoldoende aansluiten op de gevraagde rol, expertise, beschikbaarheid of context van Nictiz.
24.	De Opdrachtnemer staat ervoor in dat de kandidaat instemt met de aanbieding aan Nictiz en dat de aangeboden informatie over de kandidaat juist, volledig en actueel is.
25.	Nictiz behoudt zich het recht voor om aangeboden kandidaten te toetsen op de gevraagde kwalificaties, ervaring, beschikbaarheid, communicatieve vaardigheden en aansluiting op de opdracht en de organisatiecontext.
26.	Indien na start van de inzet blijkt dat een professional niet voldoet aan de gestelde eisen, onvoldoende functioneert of zich niet houdt aan de voor Nictiz geldende gedragsregels, kan Nictiz de inzet beëindigen conform de voorwaarden van de raamovereenkomst en/of nadere opdracht.

Integriteit en geheimhouding

27.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedere ingezette professional vóór aanvang van de werkzaamheden beschikt over de door Nictiz gevraagde verklaringen en documenten, waaronder indien vereist een geheimhoudingsverklaring, integriteitsverklaring en kopieën van relevante diploma's en certificaten.
28.	De Opdrachtnemer bewaart de vereiste documenten in een ordelijke administratie en verstrekt deze op eerste verzoek aan Nictiz, voor zover dit juridisch is toegestaan en noodzakelijk is voor de uitvoering of controle van de overeenkomst.
29.	Zonder de door Nictiz vereiste documenten mag een professional niet starten met de werkzaamheden, tenzij Nictiz vooraf schriftelijk anders bepaalt.
30.	De Opdrachtnemer waarborgt dat binnen de eigen organisatie, bij de selectie van kandidaten en bij de uitvoering van de dienstverlening geen sprake is van discriminatie, ongeoorloofd onderscheid of uitsluiting op welke grond dan ook.

Wet- en regelgeving, DBA en arbeidsrechtelijke naleving

31.	De Opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van de raamovereenkomst en nadere opdrachten conform alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsrecht, fiscale kwalificatie van arbeidsrelaties, gegevensbescherming, identificatieplicht en gelijke behandeling.
32.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist toepassen en naleven van wet- en regelgeving die relevant is voor de door hem aangeboden en ingezette professionals, waaronder de Wet DBA of eventuele opvolgende wetgeving, voor zover van toepassing.

33.	De Opdrachtnemer informeert Nictiz tijdig en uit eigen beweging over wijzigingen in wet- en regelgeving of omstandigheden binnen de eigen organisatie die gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van de raamovereenkomst, nadere opdrachten, tarieven, inzetbaarheid of rechtspositie van ingezette professionals.
-----	---

Tarieven, kosten en facturatie

34.	De Opdrachtnemer biedt per mini-competitie een uurtarief aan dat past binnen de toepasselijke tariefklasse of tariefbandbreedte zoals door Nictiz in de uitvraag is bepaald. Het aangeboden tarief mag het toepasselijke maximumtarief niet overschrijden.
35.	Het overeengekomen uurtarief is inclusief alle kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht, tenzij in de mini-competitie of nadere opdracht uitdrukkelijk anders is bepaald.
36.	Nictiz is uitsluitend vergoeding verschuldigd voor daadwerkelijk gewerkte en door Nictiz goedgekeurde uren.
37.	Meerwerk, aanvullende kosten, reis- of verblijfskosten en overige kosten komen uitsluitend voor vergoeding in aanmerking indien Nictiz hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.
38.	De Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf, onder vermelding van het contractnummer, de betreffende nadere opdracht, de naam van de professional, de gewerkte periode, het aantal goedgekeurde uren en het overeengekomen uurtarief conform het urenschrijf systeem van Nictiz.

Urenregistratie en controle

39.	De Opdrachtnemer en de ingezette professional maken gebruik van het door Nictiz voorgeschreven urenregistratieproces of -systeem.
40.	De Opdrachtnemer waarborgt dat uren tijdig, volledig en juist worden geregistreerd en ter goedkeuring worden aangeboden aan de inhurende manager van Nictiz.
41.	Nictiz behoudt zich het recht voor om de geregistreerde uren, gefactureerde bedragen, tarieven en onderliggende gegevens steekproefsgewijs te controleren. De Opdrachtnemer verleent hieraan kosteloos medewerking.

Rapportages en managementinformatie

42.	De Opdrachtnemer levert de rapportage als bedoeld in eis 43 ten minste jaarlijks aan ten behoeve van de evaluatie (eis 46) en stelt daarnaast op verzoek van Nictiz op korte termijn een actuele rapportage beschikbaar. Een realtime dashboard of portaal is niet vereist. De frequentie, het format en de aanlevertermijn worden in de implementatiefase vastgesteld (eis 61).
43.	De rapportage bevat minimaal: het aantal ontvangen uitvragen, het aantal aangeboden kandidaten, het aantal plaatsingen, doorlooptijden, no-bids, afgewezen kandidaten,

	lopende inzetten, start- en einddata, verlengingen, uurtarieven, gewerkte uren, totale kosten, voortijdige beëindigingen, vervangingen, knelpunten en klachten.
44.	Op verzoek van Nictiz verstrekt de Opdrachtnemer kosteloos aanvullende managementinformatie die redelijkerwijs nodig is voor contractmanagement, sturing, controle of evaluatie van de dienstverlening.

Evaluatie en verbetermaatregelen

46.	De Opdrachtnemer werkt mee aan jaarlijkse evaluaties van de dienstverlening. De evaluatie vindt plaats aan de hand van de naleving van dit Programma van Eisen en de raamovereenkomst, de toezeggingen in de Inschrijving (G1, G2 en G3) en de gegevens uit de rapportage (eis 43). Nictiz hanteert geen vooraf vastgestelde KPI's met normwaarden of daaraan gekoppelde sancties. De uitkomsten van de evaluaties kunnen worden betrokken bij de beoordeling van de samenwerking en bij de beslissing van Nictiz om al dan niet gebruik te maken van verlengingsopties.
47.	Indien de dienstverlening niet voldoet aan de gemaakte afspraken, stelt de Opdrachtnemer op verzoek van Nictiz binnen een redelijke termijn een verbeterplan op. De Opdrachtnemer voert dit verbeterplan na akkoord van Nictiz uit zonder aanvullende kosten.

Accountmanagement en overlegstructuur

48.	De Opdrachtnemer wijst voor de uitvoering van de raamovereenkomst een vaste accountmanager en een vaste vervanger aan.
49.	De accountmanager is het eerste aanspreekpunt voor Nictiz, bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening, ziet toe op tijdige opvolging van mini-competities en is bevoegd om namens de Opdrachtnemer afspraken te maken over de uitvoering van de raamovereenkomst.
50.	Wijziging van de accountmanager of vaste vervanger wordt minimaal één maand vooraf schriftelijk aan Nictiz gemeld, tenzij sprake is van onvoorziene omstandigheden.
51.	Nictiz behoudt zich het recht voor om vervanging van de accountmanager te verlangen indien de samenwerking, communicatie of uitvoering naar het oordeel van Nictiz onvoldoende verloopt.
52.	De Opdrachtnemer neemt deel aan periodieke contract- en evaluatieoverleggen met Nictiz. Voorbereiding, deelname en verslaglegging van deze overleggen zijn inbegrepen in de dienstverlening en worden niet afzonderlijk in rekening gebracht.

Continuïteit en vervanging

53.	De Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
54.	Indien een ingezette professional wegens ziekte, vertrek, onvoldoende functioneren of andere omstandigheden niet langer beschikbaar is, informeert de Opdrachtnemer Nictiz zo spoedig mogelijk en stelt hij binnen een met Nictiz af te stemmen termijn een minimaal gelijkwaardige vervangende kandidaat voor.

55.	Een vervangende kandidaat mag pas starten na voorafgaande goedkeuring door Nictiz.
56.	Eventuele overdracht tussen de vertrekkende professional en de vervangende professional vindt plaats in overleg met Nictiz en zonder aanvullende kosten, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

Kennisopbouw, Nictiz Academie en kennisoverdracht

57.	De Opdrachtnemer werkt mee aan kennisopbouw over het werkveld, de context en de werkwijze van Nictiz.
58.	Indien Nictiz relevante trainingen of informatiebijeenkomsten via de Nictiz Academie beschikbaar stelt, spant de Opdrachtnemer zich in om relevante professionals hieraan te laten deelnemen, voor zover dit redelijkerwijs bijdraagt aan de kwaliteit van de inzet.
59.	De Opdrachtnemer borgt dat opgedane kennis over Nictiz, het perceel en de uitgevoerde opdrachten beschikbaar blijft binnen de eigen organisatie, zodat toekomstige kandidaatselectie en inzet beter aansluiten op de behoefte van Nictiz.
60.	Bij beëindiging of wijziging van een opdracht zorgt de Opdrachtnemer voor tijdige en zorgvuldige kennisoverdracht aan Nictiz en/of een opvolgende professional.

Implementatie, transitie en einde overeenkomst

61.	De Opdrachtnemer werkt na gunning mee aan een zorgvuldige implementatie van de raamovereenkomst, waaronder het inrichten van contactpersonen, werkafspraken, rapportages, facturatieproces, urenregistratie en de werkwijze voor mini-competities.
62.	Bij beëindiging van de raamovereenkomst, ongeacht de reden daarvan, verleent de Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige overdracht aan Nictiz en/of een opvolgende opdrachtnemer.
63.	De Opdrachtnemer stelt bij overdracht alle relevante en actuele gegevens over lopende nadere opdrachten, professionals, einddata, verlengingen, tarieven, rapportages en openstaande acties digitaal beschikbaar aan Nictiz, voor zover dit juridisch is toegestaan.
64.	De Opdrachtnemer brengt voor de medewerking aan implementatie, transitie en overdracht geen aanvullende kosten in rekening, tenzij hierover vooraf schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.

Onderaannemers en derden

65.	Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers of derden bij de uitvoering van de raamovereenkomst, blijft de Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de dienstverlening.
66.	De inzet van onderaannemers of derden mag niet leiden tot vermindering van kwaliteit, continuïteit, transparantie of aanspreekbaarheid richting Nictiz.

67.	De Opdrachtnemer informeert Nictiz vooraf over de inzet van onderaannemers of derden, voor zover deze een rol hebben in het aanbieden, begeleiden of inzetten van professionals voor Nictiz.
-----	---

Geen werving

68.	Voor het wervingsverbod geldt artikel 16.7 van de Concept raamovereenkomst.

Geen ongevraagde acquisitie

71.	Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om buiten de overeengekomen procedure om opdrachten, verlengingen of aanvullende werkzaamheden te werven bij medewerkers, managers of afdelingen van Nictiz.
72.	Alle communicatie over nieuwe inhuurvragen, verlengingen en wijzigingen verloopt via de door Nictiz aangewezen contactpersonen en conform de procedure voor mini-competities.

Taal en communicatie

73.	De Opdrachtnemer waarborgt dat de accountmanager, contactpersonen en aangeboden professionals de Nederlandse taal in woord en geschrift voldoende beheersen voor een professionele uitvoering van de opdracht.
74.	Communicatie met Nictiz is helder, tijdig en volledig. Knelpunten, risico's, vertragingen of wijzigingen in beschikbaarheid worden direct gemeld aan de aangewezen contactpersoon van Nictiz.