

Bijlage 1: Programma van Eisen



Hoofdstuk	Nr	Onderdeel/kopje	PvE-eis
1. Algemene bepalingen en scope			
1. Algemene bepalingen en scope	1.1	Nakoming aangeboden kwaliteit	Opdrachtnemer levert gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst de kwaliteit, maatregelen, specificaties en oplossingen die hij in zijn Inschrijving heeft aangeboden. Deze kwaliteit is inbegrepen in de aangeboden prijzen. Meerkosten worden niet afzonderlijk vergoed, tenzij HDSR daar vooraf schriftelijk mee instemt.
1. Algemene bepalingen en scope	1.2	Scope profielen	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in minimaal de volledige scope van functies en profielen zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen.
1. Algemene bepalingen en scope	1.3	Rechtmatige levering en basisverantwoordelijkheden	Opdrachtnemer levert rechtmatig inhuurkrachten voor de door HDSR gevraagde locaties en functies.
1. Algemene bepalingen en scope	1.4	Inhuurmodel twee raamcontractanten	Opdrachtnemer accepteert het HDSR-inhuurmodel met twee Raamcontractanten. Opdrachtnemer werkt binnen dit model samen met HDSR, en de andere raamcontractant waar dat nodig is, voor continuïteit, transparantie en kwaliteit, en accepteert dat inhuuruitvragen volgens systematisch, beschreven in het Aanbestedingsdocument en Raamovereenkomst, worden uitgezet.
1. Algemene bepalingen en scope	1.5	Ketentransparantie/maximaal één schakel	Opdrachtnemer borgt dat tussen HDSR en de inhuurkracht, naast Opdrachtnemer, maximaal één contractuele schakel bestaat, tenzij HDSR vooraf schriftelijk anders instemt. Dit betekent dat de inhuurkracht in dienst moet zijn van de toeleverancier die Opdrachtnemer contracteert voor de betreffende inhuur van HDSR. Daarbij zijn kickback fees, dubbele marges of andere niet-transparante verdienmodellen niet toegestaan. Verder maakt Opdrachtnemer op verzoek de keten en margestructuur inzichtelijk aan HDSR.
1. Algemene bepalingen en scope	1.6	Open marktbenadering/netwerkkandidaten	Opdrachtnemer voert per Inhuuruitvraag een open en transparant werving- en selectieproces uit en publiceert Inhuuruitvragen passend bij de aard van de opdracht en stimuleert aantoonbaar voldoende mededinging. Kandidaten in dienst van Opdrachtnemer worden niet voorgesteld. Kandidaten uit een zusterorganisatie mogen alleen worden voorgesteld als dit vooraf expliciet wordt gemeld en er aantoonbaar tegenkandidaten uit de markt zijn aangeboden. Een door HDSR aangedragen netwerkkandidaat doorloopt hetzelfde selectieproces als andere kandidaten. Bij een netwerkkandidaat worden er aantoonbaar tegenkandidaten uit de markt aangeboden.
1. Algemene bepalingen en scope	1.7	Diversiteit en Inclusie	Opdrachtnemer borgt dat recruiters die betrokken zijn bij de uitvoering van de Raamovereenkomst periodiek aantoonbaar worden getraind in diversiteit, inclusie, het herkennen van onbewuste vooroordelen en objectieve gespreksvoering. Op verzoek van HDSR verstrekt Opdrachtnemer inzicht in de wijze waarop deze borging plaatsvindt.
1. Algemene bepalingen en scope	1.8	Bevorderen van mededinging en onafhankelijk marktgedrag	Opdrachtnemer onthoudt zich van gedragingen, afspraken of samenwerkingsvormen die de mededinging tussen de door HDSR gecontracteerde leveranciers beperken of kunnen beperken. Opdrachtnemer handelt zelfstandig en onafhankelijk bij het uitvoeren van Nadere Opdrachten en maakt geen afspraken met andere leveranciers over onder meer marktverdeling, Aanbiedingen, tarieven, marges, kandidaatstellingen, exclusiviteit, prioritering van Inhuuruitvragen of andere onderwerpen die de concurrentie kunnen beïnvloeden. Opdrachtnemer meldt mogelijke belangenverstrengelingen, afhankelijkheidsrelaties of andere situaties die een onafhankelijke uitvoering van de dienstverlening kunnen beïnvloeden onverwijld aan HDSR.
1. Algemene bepalingen en scope	1.9	Rechtstreeks contact toeleveranciers	HDSR behoudt het recht rechtstreeks contact te onderhouden met toeleveranciers voor zover dit noodzakelijk is voor uitvoering, controle, escalatie of evaluatie van de dienstverlening. Opdrachtnemer belemmert dit contact niet.
1. Algemene bepalingen en scope	1.10	Procesafspraken/RASCI	Opdrachtnemer werkt mee aan implementatie en naleving van na voorlopige gunning vast te stellen procesafspraken, waaronder de rol- en taakverdeling tussen HDSR en Opdrachtnemer. Deze afspraken worden vastgelegd in het Dienstverleningsafsprakenplan (DAP) gedurende de implementatieperiode en mogen niet afwijken van de aanbestedingsstukken en de Inschrijving.
1. Algemene bepalingen en scope	1.11	Geen verplichte aanvullende betaalde diensten	Opdrachtnemer verplicht toeleveranciers en inhuurkrachten niet om aanvullende betaalde diensten, pakketten of producten af te nemen als voorwaarde om voor opdrachten van HDSR in aanmerking te komen. Overtreding geldt als ernstige tekortkoming.
1. Algemene bepalingen en scope	1.12	HDSR-beleid en gedragscodes	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering aan de op de dienstverlening toepasselijke protocollen, gedragscodes en beleidsregels van HDSR, voor zover deze vooraf beschikbaar zijn gesteld of redelijkerwijs bekend kunnen zijn.
1. Algemene bepalingen en scope	1.13	AVG en veilige gegevensuitwisseling	Alleen door HDSR beschikbaar gestelde middelen zijn toegestaan op het interne netwerk van HDSR.
1. Algemene bepalingen en scope	1.14	Duurzaam partnership en marktconforme beloning	Opdrachtnemer draagt bij aan een duurzaam partnership met HDSR en voorkomt beloningsconstructies die kunnen leiden tot ongewenste verschillen tussen inhuurkrachten en medewerkers van HDSR. Opdrachtnemer waarborgt dat de totale beloning van inhuurkrachten, waaronder begrepen uurtarieven, vergoedingen, incentives, bonussen, retention-vergoedingen en overige financiële of niet-financiële voordelen, in redelijke verhouding staan tot de aard, schaarste, verantwoordelijkheid en complexiteit van de opdracht. Op verzoek van HDSR licht Opdrachtnemer de opbouw van dergelijke vergoedingen toe en werkt mee aan gesprekken over marktconformiteit, duurzaamheid van de inzet en beheersing van ongewenste beloningsverschillen.
1. Algemene bepalingen en scope	1.15	Nadere Opdracht	HDSR en Opdrachtnemer leggen de inzet van een inhuurkracht vast middels een Opdrachtbevestiging, aangeleverd via een softwaresysteem voor digitale ondertekening (bij voorkeur ValidSign). Opdrachtnemer sluit vervolgens voor eigen rekening en risico een overeenkomst met de betreffende toeleverancier volgens het tussenkomstmodel. Opdrachtnemer treedt daarbij op als opdrachtgever van de toeleverancier en legt alle voor de inzet relevante verplichtingen uit de Raamovereenkomst, de Nadere Opdracht en de aanbestedingsstukken aantoonbaar door. Opdrachtnemer gebruikt hierbij de contractuele bepalingen en voorwaarden die vooraf met HDSR zijn afgestemd. Opdrachtnemer waarborgt dat deze contractstructuur zodanig is ingericht dat de inhuur-, fiscale-, arbeidsrechtelijke- en aansprakelijkheidsrisico's voor HDSR zoveel mogelijk worden gemitigeerd.
1. Algemene bepalingen en scope	1.16	ZZP en uitzonderingen	In de basis staat HDSR inzet van ZZP'ers niet toe. De inzet van ZZP'ers is uitsluitend toegestaan indien HDSR hiervoor vooraf schriftelijk toestemming geeft en de inzet past binnen wet- en regelgeving en het interne besluitvormingsproces van HDSR.
1. Algemene bepalingen en scope	1.17	Financiële continuïteit en informatieplicht	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van HDSR binnen tien werkdagen de meest recent vastgestelde jaarrekening van de contracterende rechtspersoon. HDSR kan dit verzoek eenmaal per jaar doen en vaker wanneer concrete signalen aanleiding geven tot twijfel over de financiële continuïteit van Opdrachtnemer of de tijdige betaling binnen de inhuurketen. Indien de jaarrekening onvoldoende actueel inzicht geeft, verstrekt Opdrachtnemer op gemotiveerd verzoek tevens relevante tussentijdse financiële informatie en een toelichting daarop. HDSR behandelt niet-openbare financiële informatie vertrouwelijk, behoudens voor zover HDSR op grond van wet- en regelgeving tot openbaarmaking verplicht is.

2. Wet- en regelgeving, certificeringen en compliance			
2. Wet- en regelgeving, certificeringen en compliance	2.1	Fiscale/arbeidsrechtelijke wetgeving	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd tijdig en aantoonbaar aan alle toepasselijke fiscale, arbeidsrechtelijke en socialezekerheidswet- en regelgeving, waaronder, maar niet beperkt tot: de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi); de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB); de Wet aanpak schijnconstructies (WAS); de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (Wet DBA); de Wet arbeid vreemdelingen (Wav); de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (WML); en de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ook de toeleveranciers aan de op hen toepasselijke verplichtingen voldoen en controleert dit vóór en gedurende hun inzet. Voor zover de Wtta van toepassing is, toont Opdrachtnemer aan dat hijzelf en de betreffende toeleveranciers tijdig de voor hen geldende stappen voor toelating, ontheffing of toepassing van het overgangsrecht hebben doorlopen en aan de daarbij geldende voorwaarden en termijnen voldoen. Vanaf 1 januari 2028 beschikken zij over een geldige toelating of ontheffing, of zijn zij op grond van het overgangsrecht bevoegd arbeidskrachten ter beschikking te stellen. Opdrachtnemer verstrekt op eerste verzoek bewijs van naleving, waaronder toepasselijke registraties, aanmeldingen, aanvragen, toelatingen, ontheffingen, bewijs van toepassing van het overgangsrecht en overige relevante bewijsstukken. Opdrachtnemer meldt het onmiddellijk wanneer een vereiste registratie, toelating, ontheffing of overgangspositie vervalt, wordt geschorst of ingetrokken.
2. Wet- en regelgeving, certificeringen en compliance	2.2	Certificeringen	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over: een geldig ISO 9001:2015-certificaat of een aantoonbaar gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem; en een geldig ISO/IEC 27001:2022- of NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023-certificaat, of een aantoonbaar gelijkwaardig managementsysteem voor informatiebeveiliging. Indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van de dienstverlening een derde inschakelt, beschikt deze derde eveneens over de betreffende certificering of een aantoonbaar gelijkwaardig systeem, voor zover de certificering relevant is voor de werkzaamheden die deze derde daadwerkelijk uitvoert. Opdrachtnemer controleert dit voorafgaand aan en gedurende de inzet van de betreffende derde. Op eerste verzoek van HDSR verstrekt Opdrachtnemer binnen twee werkdagen de geldige certificaten of de bewijsstukken waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.
2. Wet- en regelgeving, certificeringen en compliance	2.3	Keurmerk	Opdrachtnemer beschikt over een geldend BOVIB-keurmerk gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer verstrekt dit keurmerk op verzoek van HDSR binnen 2 werkdagen.
2. Wet- en regelgeving, certificeringen en compliance	2.4	Keurmerk	Opdrachtnemer beschikt over een geldend Stichting Normering Arbeid (SNA)-keurmerk gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer zich voor de betreffende werkzaamheden beroept op een derde, moet deze derde tevens beschikken over een geldend SNA-keurmerk. Opdrachtnemer verstrekt het keurmerk op verzoek van HDSR binnen 2 werkdagen.
2. Wet- en regelgeving, certificeringen en compliance	2.5	Integriteit en belangenverstremgeling	Opdrachtnemer meldt onverwijld iedere feitelijke of mogelijke belangenverstremgeling, nevenfunctie, afhankelijkheidsrelatie of andere omstandigheid die de onafhankelijke, integere of objectieve uitvoering van de dienstverlening kan beïnvloeden. Opdrachtnemer treft passende maatregelen om belangenverstremgeling te voorkomen of te beëindigen.
2. Wet- en regelgeving, certificeringen en compliance	2.6	Objectieve en non-discriminatoire selectie	Opdrachtnemer voert werving, selectie en matching objectief, transparant en non-discriminair uit. Selectie vindt plaats op basis van functie-eisen, competenties, ervaring en geschiktheid voor de opdracht. Opdrachtnemer voorkomt direct en indirect onderscheid dat niet objectief gerechtvaardigd is.
2. Wet- en regelgeving, certificeringen en compliance	2.7	Certificeringen	Indien Opdrachtnemer AI-systemen inzet ten behoeve van de dienstverlening aan HDSR (zoals sourcing, matching, screening of selectie van kandidaten), dient Opdrachtnemer aantoonbaar passende AI-governancemaatregelen te hebben getroffen. Een ISO/IEC 42001-certificering geldt daarbij als passend bewijs, maar ook andere aantoonbaar gelijkwaardige maatregelen worden geaccepteerd.
2. Wet- en regelgeving, certificeringen en compliance	2.8	AI-gebruik bij sourcing en selectie	Indien Opdrachtnemer algoritmen, geautomatiseerde besluitvorming of AI-toepassingen gebruikt bij sourcing, matching, screening of selectie, blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de uitkomsten. Opdrachtnemer is op verzoek transparant over het gebruik, de werking op hoofdlijnen, de beheersmaatregelen en de wijze waarop bias, discriminatie en onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens worden voorkomen. Opdrachtnemer mag AI-systemen en andere geautomatiseerde hulpmiddelen uitsluitend inzetten ter ondersteuning van het recruitmentproces. Besluiten over de selectie, voordracht of afwijzing van kandidaten worden altijd genomen door een bevoegde medewerker op basis van een menselijke beoordeling. Daarnaast is er een verbod op trainingen van AI-modellen met HDSR data zonder toestemming.
3. Systemen, gegevensuitwisseling en informatiebeveiliging			
3. Systemen, gegevensuitwisseling en informatiebeveiliging	3.1	Digitaal systeem en dossierinzage	Opdrachtnemer beschikt over een veilig, overzichtelijk en gebruiksvriendelijk digitaal systeem waarin HDSR actuele gegevens en documenten kan raadplegen voor contractbeheer, facturatie, compliance en dossiervorming. De minimale gegevensset wordt in de DAP vastgesteld.
3. Systemen, gegevensuitwisseling en informatiebeveiliging	3.2	AVG en veilige gegevensuitwisseling	Gegevensuitwisseling en systeemtoegang tussen HDSR en Opdrachtnemer voldoen aan de AVG, informatiebeveiligingseisen van HDSR en overige toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer verleent na voorlopige gunning medewerking aan het uitvoeren van een pre-DPIA en, indien nodig, een DPIA. Partijen leggen, mede afhankelijk van de uitkomst, rollen, verantwoordelijkheden en beveiligingsmaatregelen vast in passende privacy- en beveiligingsdocumentatie waaronder een verwerkersovereenkomst of gegevensuitwisselingsovereenkomst.
3. Systemen, gegevensuitwisseling en informatiebeveiliging	3.3	Koppeling en gegevensuitwisseling	Opdrachtnemer werkt tijdig en zonder aanvullende kosten mee aan het realiseren, testen en gebruiken van de noodzakelijke gegevensuitwisseling met het door HDSR gebruikte systeem voor urenregistratie momenteel PAS. Partijen dragen ieder de kosten binnen hun eigen systeemomgeving; de kosten van Opdrachtnemer zijn inbegrepen in de aangeboden opslag. De koppeling mag pas in gebruik worden genomen nadat HDSR heeft vastgesteld dat deze voldoet aan de gestelde technische en informatiebeveiligingseisen. Deze beoordeling laat de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor de beveiliging van zijn systemen en de gegevensuitwisseling onverlet. Totdat de koppeling operationeel is, verwerkt Opdrachtnemer de door HDSR aangeleverde goedgekeurde urenstaten handmatig en zonder aanvullende kosten. De technische, functionele en beveiligingsafspraken worden uitgewerkt in het implementatieplan en de DAP/SLA. Het doel van deze automatische koppeling is om gegevens uit te wisselen van het urenregistratiesysteem (waarin de uren zijn geregistreerd en goedgekeurd) naar het systeem van de HDSR. De Opdrachtnemer kan hierdoor een factuur opstellen richting HDSR (met als bijlage de goedgekeurde urendeclaratie van HDSR).

4. Communicatie, samenwerking en contactmanagement			
4. Communicatie, samenwerking en contactmanagement	4.1	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar tussen 08.00 en 17.00 uur.
4. Communicatie, samenwerking en contactmanagement	4.2	Nederlandse taal/digitaal	De voertaal en schrifttaal binnen de dienstverlening is Nederlands. Schriftelijke communicatie en documentuitwisseling vinden digitaal plaats.
4. Communicatie, samenwerking en contactmanagement	4.3	Operationele aanspreekpunten	Opdrachtnemer stelt minimaal twee vaste operationele aanspreekpunten beschikbaar met ieder HBO-werk en denkniveau en minimaal drie jaar aantoonbare relevante werkervaring in werving en selectie en/of intermediaire dienstverlening. Zij coördineren de dagelijkse operationele dienstverlening, onderhouden het contact over de Inhuuruitvragen, adviseren proactief, geven transparant inzicht in de voortgang, kandidaten en prestaties en signaleren tijdig risico's en verbetermogelijkheden. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat vragen van Opdrachtgever die binnen kantoortijden worden ontvangen, binnen vier uur een eerste inhoudelijke reactie krijgen. In minimaal 75% van de toepasselijke werkweken is ten minste één van de vaste operationele aanspreekpunten gedurende minimaal vier uur aanwezig op locatie bij Opdrachtgever. De aanwezigheid wordt in overleg gepland op de momenten waarop deze de meeste toegevoegde waarde heeft voor de samenwerking met het Recruitment en als vraagbaak voor Inhuurkrachten. Een gepland aanwezigheidsmoment kan in overleg binnen dezelfde werkweek worden verplaatst. Vervanging vindt plaats door een minimaal gelijkwaardig aanspreekpunt. Opdrachtnemer zorgt voor een adequate overdracht en borgt de continuïteit van de dienstverlening. De nadere afspraken over bereikbaarheid, reactietijden, achtervang, aanwezigheid op locatie en de meetwijze van de norm van 75%, overdracht, overleg, rapportage, risico- en escalatiemeldingen, periodieke evaluaties en de opvolging van verbeteracties worden vastgelegd in de SLA.
4. Communicatie, samenwerking en contactmanagement	4.4	Procesregie en procesbewaking operationele inhuurproces	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de operationele ondersteuning en procesbewaking van het volledige inhuurproces. Opdrachtnemer beantwoordt en regelt operationele vraagstukken rondom de inzet van inhuurkrachten en attendeert inhuurkrachten, toeleveranciers en HDSR proactief op tijdige uitvoering van processtappen, waaronder urenregistratie, goedkeuring van uren, ondertekening van Opdrachtbevestigingen, aanlevering van documenten en overige administratieve verplichtingen. Opdrachtnemer bewaakt actief de voortgang, signaleert afwijkingen tijdig en escaleert wanneer processtappen niet tijdig worden uitgevoerd.
4. Communicatie, samenwerking en contactmanagement	4.5	Accountmanager	Opdrachtnemer stelt één accountmanager (inclusief back-up) aan als centraal aanspreekpunt voor tactische en strategische afstemming over de Raamovereenkomst.
4. Communicatie, samenwerking en contactmanagement	4.6	Vaste contactpersonen backoffice	Opdrachtnemer wijst voor facturatie/crediteuren, urenregistratie en kwaliteits-/contractbeheer vaste contactpersonen aan. Deze contactpersonen worden uiterlijk tijdens de implementatie vastgelegd in de DAP/SLA.
4. Communicatie, samenwerking en contactmanagement	4.7	Wijzigingen eigendomsstructuur, organisatie en samenwerkingsverband	Opdrachtnemer meldt wijzigingen in de eigendomsstructuur binnen twee (2) werkdagen schriftelijk aan HDSR. Overige relevante ontwikkelingen binnen de eigen organisatie, waaronder reorganisaties, fusies, overnames, wijzigingen in samenwerkingsverbanden en ontwikkelingen in wet- en regelgeving die invloed kunnen hebben op de dienstverlening, meldt Opdrachtnemer uiterlijk binnen zeven (7) werkdagen schriftelijk aan HDSR. Wijzigingen die de Inschrijving, geschiktheid of samenstelling van een samenwerkingsverband raken, vereisen voorafgaande schriftelijke toestemming van HDSR.
5. Tarieven, opslagen en financiële afspraken			
5. Tarieven, opslagen en financiële afspraken	5.1	All-in Uurtarief	Opdrachtnemer hanteert per Nadere Opdracht een all-in Uurtarief, exclusief btw, inclusief reiskosten woon-werkverkeer en verblijfskosten.
5. Tarieven, opslagen en financiële afspraken	5.2	Tariefbandbreedte	Opdrachtnemer hanteert bij Inhuuruitvragen het door HDSR opgegeven uurtarief (vanuit het tarievenboek) of de opgegeven tariefbandbreedte (bij escalatie). Indien deze aantoonbaar niet passend is, onderbouwt Opdrachtnemer dit en doet hij een voorstel. Aanpassing vindt alleen plaats na akkoord van HDSR.
5. Tarieven, opslagen en financiële afspraken	5.3	Opslag en prijsmechanisme	Naast het uurtarief mag Opdrachtnemer een opslag per gewerkt uur rekenen voor de dienstverlening. De opslag dekt alle dienstverlening die in de aanbestedingsstukken en Inschrijving is beschreven. Er gelden twee opslagen, namelijk: oOpslag 1: opslag per gewerkt uur voor de eerste 500 gewerkte uren; oOpslag 2: opslag per gewerkt uur vanaf 501 gewerkte uren. Voor de inhuurkrachten die reeds voor HDSR werken en migreren naar de nieuwe Opdrachtnemer wordt direct opslag 2 gehanteerd. Verdere voorwaarden staan vermeld in paragraaf 5.2 van Aanbestedingsdocument, artikel 4 van raamovereenkomst (Bijlage 2) en het inschrijfbijet (Bijlage 4).
5. Tarieven, opslagen en financiële afspraken	5.4	Vast Uurtarief tijdens de Nadere Opdracht	Het uurtarief staat vast gedurende de overeengekomen Nadere Opdracht, inclusief verlengingen. Deze afspraak wordt doorgelegd in de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en toeleverancier.

6. Implementatie, migratie en uitzonderingen			
6. Implementatie, migratie en uitzonderingen	6.1	Implementatiemanager	Opdrachtnemer stelt uiterlijk binnen 10 werkdagen na voorlopige gunning een implementatiemanager aan die verantwoordelijk is voor de tijdige en beheerste uitvoering van de implementatie en gedurende de implementatie als vast aanspreekpunt voor HDSR fungeert. De implementatiemanager beschikt over aantoonbare ervaring met ten minste één naar aard en omvang vergelijkbare implementatie in de afgelopen vijf jaar. HDSR kan op redelijke en gemotiveerde gronden vervanging verlangen. Opdrachtnemer stelt in dat geval, en bij vervanging op eigen initiatief, uiterlijk binnen 5 werkdagen een minimaal gelijkwaardige vervanger voor en zorgt na voorafgaande goedkeuring door HDSR voor een adequate overdracht, zonder aanvullende kosten of vertraging. Alle implementatieactiviteiten en -kosten die voortvloeien uit de aanbestedingsstukken, waaronder de kosten van de implementatiemanager, zijn inbegrepen in de opslag en worden niet afzonderlijk in rekening gebracht.
6. Implementatie, migratie en uitzonderingen	6.2	Startdatum en planning	Opdrachtnemer stelt direct na voorlopige gunning binnen 10 werkdagen in overleg met HDSR een implementatieplan op. Het implementatieplan borgt dat de dienstverlening uiterlijk op de overeengekomen startdatum volledig operationeel is. Het implementatieplan bevat ten minste: - de projectorganisatie, waaronder het implementatieteam en de stuurgroep, met taken en verantwoordelijkheden; - de interne en externe stakeholders; - de overleg-, besluitvormings- en escalatiestructuur; - de aanpak, planning en mijlpalen; - de op te leveren resultaten en acceptatiecriteria; - de op te stellen en voor te leggen documenten, waaronder het model voor de Nadere Opdracht en Opdrachtbevestiging; - de migratie en uitfasering van de bestaande dienstverlening; - het testen, de ingebruikname en de nazorg; - de overdracht naar de reguliere contractorganisatie; - de risico's, beheersmaatregelen en restrisico's. Per restrisico worden ten minste de mogelijke gevolgen, de verantwoordelijke partij, de benodigde vervolmaatregelen en het moment van herbeoordeling vastgelegd. HDSR moet het implementatieplan schriftelijk goedkeuren voordat Opdrachtnemer start met de daarin beschreven migratie- en uitvoeringsactiviteiten. Daarnaast wordt met HDSR de DAP (die al in concept is opgesteld door HDSR) verder afgestemd en bekrachtigd.
6. Implementatie, migratie en uitzonderingen	6.3	Startdatum en planning	De implementatie dient vóór aanvang van de dienstverlening volledig te zijn afgerond. De dienstverlening start pas nadat HDSR heeft vastgesteld dat aan de implementatievereisten is voldaan.
6. Implementatie, migratie en uitzonderingen	6.4	Migratie bestaande populatie	Opdrachtnemer borgt vanaf de start de continuïteit van het inhuurproces en is verantwoordelijk voor een migratie- en uitfaseringsaanpak (en zorgt voor de uitvoering) zoals door HDSR vastgesteld, inclusief communicatie, risicobeheersing en voortgangsrapportage. Alle migratie-activiteiten en -kosten zijn inbegrepen in de opslag en worden niet afzonderlijk in rekening gebracht.
6. Implementatie, migratie en uitzonderingen	6.5	Sjabloon modelovereenkomst, algemene voorwaarden en overige contractsjablonen	Opdrachtnemer verstrekt binnen tien werkdagen na definitieve gunning en vóór de eerste inzet de voor toeleveranciers de door de opdrachtnemer te gebruiken modelovereenkomsten, algemene voorwaarden en overige contractsjablonen. HDSR kan redelijke wijzigingen verlangen die noodzakelijk zijn voor naleving van de aanbestedingsstukken, toepasselijke wet- en regelgeving of de continuïteit van de dienstverlening. Materiële wijzigingen en nieuwe of vervangende sjablonen vereisen voorafgaande schriftelijke goedkeuring van HDSR. De contractstukken bevatten geen onnodige of onredelijke voorwaarden, geen bedingen die de indiensttreding van een inhuurkracht bij HDSR in strijd met de Waadi belemmeren en geen bepalingen die de inzet, voortzetting, overdracht of beëindiging van de inzet van een inhuurkracht onredelijk beperken.
6. Implementatie, migratie en uitzonderingen	6.6	Werken in ATS	Opdrachtnemer werkt met het door HDSR aangewezen ATS voor ontvangst van inhuuruitvragen en aanleveren van kandidaten en volgt de vastgestelde processtappen beschreven in de DAP.
7. Werving en selectie			
7. Werving en selectie	7.1	Persoonlijke beoordeling kandidaten	Opdrachtnemer stelt uitsluitend geschikte kandidaten voor (vanuit de eisen van de inhuuruitvraag) van wie de geschiktheid vooraf persoonlijk is beoordeeld via gesprek of videogesprek. De beoordeling wordt vastgelegd in de ATS van Opdrachtgever.
7. Werving en selectie	7.2	Geldigheid kandidaatvoorstelling en verbod op kandidaatparkeren	Een door opdrachtnemer voorgestelde kandidaat mag uitsluitend worden geclaimd voor de specifieke Inhuuruitvraag waarvoor de kandidaat is aangeboden. De kandidaatclaim ontstaat uitsluitend na een volledige en formele Aanbieding van de kandidaat. De claim vervalt automatisch in één van de volgende situaties: a. HDSR besluit de kandidaat niet uit te nodigen voor een gesprek of verdere procedure; b. HDSR besluit de kandidaat niet te selecteren voor de opdracht; c. de Inhuuruitvraag waarvoor de kandidaat is aangeboden wordt ingetrokken of beëindigd; d. uiterlijk 30 kalenderdagen na de formele Aanbieding van de kandidaat, tenzij HDSR schriftelijk heeft aangegeven dat de selectieprocedure nog loopt. Na het vervallen van de claim staat het opdrachtnemer noch andere raamcontractanten vrij de kandidaat opnieuw aan te bieden voor een nieuwe of andere Inhuuruitvraag. Aan de eerdere Aanbieding kunnen geen exclusiviteitsrechten worden ontleend. Opdrachtnemer mag geen kandidaten reserveren, blokkeren of exclusief claimen zonder actieve deelname van de kandidaat aan een concrete en lopende Inhuuruitvraag van HDSR.

7. Werving en selectie	7.3	Looptijd en verlenging Nadere Opdracht	Partijen kunnen altijd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst één (1) of meerdere verlengingen overeenkomen, als HDSR de verlengingsopties bij de Inhuuruitvraag kenbaar heeft gemaakt. Als HDSR van deze verlengingsoptie gebruik wil maken, zal HDSR dit uiterlijk één (1) maand voor het einde van de Nadere Opdracht bij Opdrachtnemer schriftelijk aangeven of zoveel eerder als dit mogelijk is. Opdrachtnemer staat ervoor in dat de Inhuurkracht in dit geval de werkzaamheden kan vervolgen.
7. Werving en selectie	7.4	Tussentijdse beëindiging	HDSR kan een Nadere Opdracht tussentijds beëindigen met een opzegtermijn van één kalendermaand, tenzij anders overeengekomen. Bij disfunctioneren, integriteitskwesaties of uitblijven resultaat kunnen afwijkende afspraken gelden.
7. Werving en selectie	7.5	Tussentijdse opzegging door Opdrachtnemer/inhuurkracht en vervanging	Opdrachtnemer en, voor zover contractueel van toepassing, de inhuurkracht kunnen een Nadere Opdracht tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, tenzij in de Nadere Opdracht anders is overeengekomen. Uitgangspunt is dat tussentijdse opzegging zoveel mogelijk plaatsvindt per het einde van een inhuurperiode of verlengingsperiode, zodat de continuïteit van de inzet bij HDSR wordt geborgd. In geval van onvoorziene uitval of vervanging van een inhuurkracht is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig voorstellen binnen het termijn van een nieuwe Inhuuruitvraag, van een gelijkwaardige kandidaat. Het overeengekomen uurtarief blijft daarbij ongewijzigd. Voor de bepaling van de toepasselijke opslag wordt de inzet van de vervangende inhuurkracht beschouwd als voortzetting van de oorspronkelijke inzet, voor zover de vervanging plaatsvindt binnen dezelfde Nadere Opdracht en onder gelijkblijvende opdrachtvoorwaarden.
7. Werving en selectie	7.6	Overname / deta-vast	Na 1.040 bij Opdrachtgever gewerkte uren kan Opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg treden over de overname van de Inhuurkracht en een eventuele redelijke overnamevergoeding. Opdrachtnemer waarborgt dat hij en de Toeleverancier constructief meewerken en geen belemmeringen opleggen aan de indiensttreding. Indien de Inhuurkracht uit eigen beweging solliciteert op een opgestelde vacature bij Opdrachtgever, is geen overnamevergoeding verschuldigd en mogen aan de Inhuurkracht geen belemmeringen voor indiensttreding worden opgelegd. Dit geldt eveneens indien de inzet vooraf in de Inhuuruitvraag als deta-vastconstructie is aangemerkt. <u>Opdrachtnemer waarborgt dat hij en de Toeleverancier constructief meewerken en geen belemmeringen opleggen aan de indiensttreding (zoals concurrentie-, relatie- of ander beding) bij HDSR.</u>
7. Werving en selectie	7.7	Voorstellen en processtappen	Opdrachtnemer levert in standaardsituaties binnen vijf volledige werkdagen na de inventarisatie bij HDSR passende kandidaten in een Aanbieding aan, zodat deze uiterlijk op de zesde werkdag beschikbaar zijn voor beoordeling door HDSR, tenzij in de Inhuuruitvraag een afwijkende termijn is opgenomen.
7. Werving en selectie	7.8	Selectiekwaliteit	Opdrachtnemer beoordeelt kandidaten inhoudelijk en professioneel op basis van criteria in de Inhuuruitvraag. Beoordeling is niet uitsluitend gebaseerd op trefwoorden. Op verzoek van HDSR of (potentiële) toeleveranciers dient Opdrachtnemer deze keuze te kunnen motiveren als opmerking in het ATS van HDSR. Opdrachtnemer is zich daarbij bewust van de specifieke kenmerken en cultuur van de organisatie van HDSR en spant zich in om het publiceren en selecteren zoveel mogelijk als maatwerk te realiseren. Bij gelijke geschiktheid van kandidaten wordt ook het uurtarief meegewogen.
7. Werving en selectie	7.9	Aantal kandidaten	Opdrachtnemer levert in beginsel minimaal twee en maximaal zeven passende kandidaten aan, tenzij HDSR in de Inhuuruitvraag een afwijkend aantal vermeldt of marktsituatie aanleiding geeft tot afwijking.
7. Werving en selectie	7.10	Niet-passende voorstellen en escalatie	Indien Opdrachtnemer geen passende kandidaten aanbiedt, is HDSR gerechtigd de Inhuuruitvraag aan de andere raamcontractant voor te leggen. Indien door Opdrachtnemer aangeboden kandidaten voldoen aan de eisen van de Inhuuruitvraag maar niet succesvol door de selectieprocedure komen, krijgt Opdrachtnemer één aanvullende gelegenheid om geschikte kandidaten voor te stellen tenzij HDSR gemotiveerd anders beslist. De nadere uitwerking is vastgelegd in het aanbestedingsdocument.
7. Werving en selectie	7.11	Verzekeringen	Opdrachtnemer zorgt dat toeleveranciers passend verzekerd zijn voor risico's die samenhangen met de Nadere Opdracht.
8. Onboarding, dossier en offboarding			
8. Onboarding, dossier en offboarding	8.1	Startvoorwaarden en compleet dossier	Opdrachtnemer zorgt dat vóór start van de werkzaamheden alle noodzakelijke overeenkomsten, controles en verklaringen zijn afgerond en het dossier volledig, juist en actueel is. De inhuurkracht mag niet starten met de werkzaamheden voordat de voor de inzet vereiste overeenkomst(en) rechtsgeldig tot stand zijn gekomen, tenzij HDSR hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend. VOG, moet specifiek voor Opdrachtgever worden aangevraagd. Deze VOG moet voor aanvang, doch uiterlijk binnen 8 weken na aanvang in het bezit van Opdrachtnemer (De VOG is voor kosten van opdrachtnemer. De VOG mag maximaal 3 maanden oud zijn). Het niet ontvangen van een VOG is een ontbindende voorwaarde van de Nadere Opdracht. Opdrachtnemer verstrekt op eerste verzoek binnen één werkdag een digitaal afschrift van alle contractstukken die op de betreffende inzet van toepassing zijn, inclusief wijzigingen. Alleen persoonsgegevens die niet relevant zijn voor de controle mogen onleesbaar worden gemaakt. Beoordeling, goedkeuring of inzage door HDSR laat de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor de inhoud, rechtmatigheid en nakoming daarvan onverlet.
8. Onboarding, dossier en offboarding	8.2	Onboarding Inhuurkracht	Opdrachtnemer bereidt de start van de inhuurkracht tijdig voor en zorgt ervoor dat de inhuurkracht beschikt over noodzakelijke informatie, instructies en documenten. Processtappen, termijnen en verantwoordelijkheden worden opgenomen in DAP.
8. Onboarding, dossier en offboarding	8.3	Dossierbeheer tijdens inzet	Opdrachtnemer houdt het dossier gedurende inzet volledig, juist en actueel. Wijzigingen worden tijdig verwerkt en op verzoek inzichtelijk gemaakt voor zover dit binnen privacy- en contractafspraken past.
8. Onboarding, dossier en offboarding	8.4	Offboarding	Opdrachtnemer werkt mee aan zorgvuldige beëindiging van de inzet, inclusief signalering einddatum, afronding uren/facturatie, relevante toegangen voor zover Opdrachtnemer een rol heeft en afsluiting dossier. Daarnaast informeert Opdrachtnemer de afdeling recruitment office van de Opdrachtgever van de betreffende offboarding.
8. Onboarding, dossier en offboarding	8.5	Dossierafsluiting en bewaring	Opdrachtnemer sluit het dossier na beëindiging volledig af en bewaart of verwijdert gegevens conform wettelijke bewaartermijnen, privacyafspraken en exit-/overdrachtsafspraken.
8. Onboarding, dossier en offboarding	8.6	Kennisborging bij langdurige inzet en vertrek	Indien in de Inhuuruitvraag kennisoverdracht als vereiste is opgenomen, werkt Opdrachtnemer mee aan een zorgvuldige overdracht van kennis, documentatie en relevante werkafspraken. Opdrachtnemer borgt contractueel dat de Inhuurkracht hieraan medewerking verleent. De omvang, vorm en planning van de kennisoverdracht worden per Nadere Opdracht vastgesteld.

9. Urenregistratie, facturatie en betalingsverkeer			
9. Urenregistratie, facturatie en betalingsverkeer	9.1	Urenregistratie en goedkeuring	Inhuurkrachten registreren uren in het door HDSR aangewezen urenregistratiesysteem. Opdrachtnemer instrueert inhuurkrachten en bewaakt tijdigheid. HDSR zorgt voor goedkeuring/afwijzing door de aangewezen urenbeoordelaar van Opdrachtgever. De Opdrachtgever verstuurt (geautomatiseerd) de goedgekeurde urenstaten naar de Opdrachtnemer.
9. Urenregistratie, facturatie en betalingsverkeer	9.2	Maandelijkse facturatie	Opdrachtnemer factureert maandelijks per inhuurkracht op basis van goedgekeurde uren (bij de factuur) volgens HDSR aangegeven factuur-eisen (aangegeven in de SLA/DAP). Opdrachtgever kan facturatie-eisen aanpassen indien noodzakelijk voor interne administratie, mits tijdig en redelijk aangekondigd.
9. Urenregistratie, facturatie en betalingsverkeer	9.3	G-rekening/fiscale vrijwaring	Opdrachtnemer en iedere toeleverancier die arbeidskrachten ter beschikking stelt, beschikken vanaf de eerste inzet tot en met de volledige financiële afwikkeling daarvan over een G-rekening waarop betalingen kunnen worden verricht. Op iedere factuur van Opdrachtnemer aan HDSR worden afzonderlijk vermeld: * het totale factuurbedrag inclusief btw; * 35% van dit bedrag en het G-rekeningnummer waarop dit bedrag moet worden gestort; * 65% van dit bedrag en het reguliere bankrekeningnummer waarop dit bedrag moet worden gestort. HDSR betaalt overeenkomstig deze verdeling. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de facturen van toeleveranciers op dezelfde wijze zijn gesplitst en betaalt 35% van het totale factuurbedrag inclusief btw op de G-rekening en 65% op de reguliere bankrekening van de toeleverancier. Opdrachtnemer betaalt de aan toeleveranciers verschuldigde, niet-betwiste bedragen volledig en binnen de daarvoor geldende betaaltermijn zoals omschreven in eis 9.5. Op eerste verzoek van HDSR toont Opdrachtnemer dit binnen twee werkdagen aan. Uit de administratie en betalingsgegevens blijkt per betaling de relatie met de betreffende factuur, Nadere Opdracht, inhuurkracht en toeleverancier en de verdeling tussen de G-rekening en de reguliere bankrekening. De administratie voldoet aan de toepasselijke voorwaarden voor beperking van de inlenersaansprakelijkheid. <u>Opdrachtnemer waarborgt dat alle geldstromen in het kader van deze Raamovereenkomst controleerbaar, herleidbaar en auditbaar zijn ingericht.</u>
9. Urenregistratie, facturatie en betalingsverkeer	9.4	Betaling Opdrachtnemer	HDSR hanteert een betalingstermijn van dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van een correcte en onbetwiste factuur. Een factuur wordt uitsluitend als betaalbaar beschouwd indien deze aansluit op de goedgekeurde uren in het door HDSR aangewezen urenregistratiesysteem en door HDSR is goedgekeurd. Facturen die niet voldoen aan de overeengekomen factuurvereisten of afwijken van de geregistreerde en goedgekeurde uren kunnen worden afgewezen of opgeschort totdat de afwijking is hersteld.
9. Urenregistratie, facturatie en betalingsverkeer	9.5	Betaling Toeleveranciers	Opdrachtnemer betaalt de aan toeleveranciers verschuldigde, niet-betwiste bedragen volledig en binnen maximaal vijf werkdagen nadat Opdrachtnemer de bijbehorende betaling van HDSR heeft ontvangen. Opdrachtnemer meldt direct schriftelijk aan de contractmanager van HDSR wanneer hij deze termijn overschrijft of verwacht niet tijdig te kunnen betalen. Hij vermeldt daarbij de toeleverancier, de factuur, het bedrag, de reden, de verwachte betaaldatum en de maatregelen die hij neemt. Deze melding verandert niets aan de verplichting om tijdig en volledig te betalen.
9. Urenregistratie, facturatie en betalingsverkeer	9.6	Borging betaling toeleveranciers	Opdrachtnemer werkt mee aan een door HDSR gewenste betaalconstructie waarmee wordt geborgd dat vergoedingen bestemd voor onderliggende toeleveranciers daadwerkelijk ten goede komen aan deze toeleveranciers. Opdrachtnemer doet hiervoor een concreet voorstel, inclusief de wijze waarop deze borging aantoonbaar wordt gerealiseerd.
9. Urenregistratie, facturatie en betalingsverkeer	9.7	Fraudepreventie en factuurcontrole	Opdrachtnemer beschikt over passende maatregelen om fraude, identiteitsfraude, dubbele facturatie, spookfacturen, onjuiste urenregistratie en onrechtmatige betalingen te voorkomen en te detecteren. Opdrachtnemer meldt vermoedens van fraude of onregelmatigheden onverwijld aan HDSR.
9. Urenregistratie, facturatie en betalingsverkeer	9.8	Procesoptimalisatie facturatie- en betalingsproces	Opdrachtnemer denkt actief mee over de optimalisatie van het facturatie-, urenregistratie- en betalingsproces tussen HDSR en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt constructief mee aan verbeteringen die door HDSR worden voorgesteld en implementeert redelijke en uitvoerbare procesaanpassingen binnen een gezamenlijk overeengekomen termijn. Opdrachtnemer levert desgevraagd advies over procesverbeteringen, automatisering, digitalisering, foutreductie en efficiëntere gegevensuitwisseling. Partijen dragen ieder hun eigen interne kosten.
10. Dossiervorming, gegevensbeheer, privacy en audit			
10. Dossiervorming, gegevensbeheer, privacy en audit	10.1	Privacyafspraken en gegevensbeheer	Partijen leggen vóór start vast welke privacyrechtelijke rolverdeling geldt. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend rechtmatig, bewaart gegevens conform wettelijke termijnen en stelt gegevens beschikbaar voor zover dit binnen AVG en contractafspraken past.
10. Dossiervorming, gegevensbeheer, privacy en audit	10.2	Audit en controle	HDSR is bevoegd eenmaal per contractjaar een risicogerichte deelwaarneming uit te voeren. Daarnaast is HDSR bevoegd bij een concrete aanleiding een gerichte controle of audit uit te voeren of door een onafhankelijke en tot geheimhouding verplichte derde te laten uitvoeren. De controle of audit kan betrekking hebben op één of meer geselecteerde onderdelen van de dossierkwaliteit, uitgevoerde compliancecontroles, gegevensbeveiliging, de juistheid en herleidbaarheid van het betalingsverkeer en de betrouwbaarheid van rapportages. De aard en omvang van de controle staan in redelijke verhouding tot het doel en de aanleiding daarvan. Een volledige controle vindt alleen plaats wanneer de aard of ernst van de concrete aanleiding dit redelijkerwijs noodzakelijk maakt. Opdrachtnemer verleent alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking, stelt de relevante documenten en gegevens binnen een door HDSR gestelde redelijke termijn beschikbaar en verleent, voor zover noodzakelijk, toegang tot relevante systemen en locaties. Opdrachtnemer waarborgt dat de betrokken toeleveranciers dezelfde medewerking verlenen. Partijen dragen ieder hun eigen interne kosten. De kosten van een door HDSR ingeschakelde auditor komen voor rekening van HDSR. Indien een wezenlijke tekortkoming wordt vastgesteld, dient Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen een verbeterplan in en herstelt hij de tekortkoming binnen een door HDSR gestelde redelijke termijn, rekening houdend met de aard en ernst daarvan. De redelijke kosten van een noodzakelijke hercontrole komen in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.

11. Contractmanagement, managementinformatie en rapportages			
11. Contractmanagement, managementinformatie en rapportages	11.1	Periodieke managementinformatie	Opdrachtnemer levert periodiek managementinformatie over operationele prestaties, financiën, dossierkwaliteit, compliance, SLA/KPI-resultaten, tevredenheid, trends en verbetermaatregelen. Frequentie, format, definities en aanlevertermijnen worden vastgelegd in DAP/SLA.
11. Contractmanagement, managementinformatie en rapportages	11.2	Evaluatie en verbetercyclus	HDSR en Opdrachtnemer evalueren periodiek op tactisch en strategisch niveau. Bevindingen, verbetermaatregelen, eigenaar en termijn worden vastgelegd en opgevolgd.
11. Contractmanagement, managementinformatie en rapportages	11.3	Markt informatie en arbeidsmarktdadvies	Opdrachtnemer adviseert HDSR gevraagd (minimaal per half jaar) en ongevraagd over ontwikkelingen in de inhuurmarkt, waaronder schaarsteprofielen, tariefontwikkelingen, sourcingmogelijkheden, risico's, doorlooptijden en verbeterkansen.
11. Contractmanagement, managementinformatie en rapportages	11.4	Continue verbetering en leveranciersontwikkeling	Opdrachtnemer werkt actief mee aan continue verbetering van de dienstverlening. Verbetermaatregelen worden vastgelegd met contract-eigenaar, termijn, beoogd effect en evaluatiemoment. Opdrachtnemer rapporteert periodiek over voortgang.
11. Contractmanagement, managementinformatie en rapportages	11.5	Klanttevredenheid en feedback	Opdrachtnemer werkt mee aan periodieke evaluatie van tevredenheid van HDSR over de dienstverlening, waaronder ervaringen van recruitment office, inhurende managers/teamleiders en overige contactpersonen. Uitkomsten worden besproken en vertaald naar verbetermaatregelen.
12. Klachten, incidenten, calamiteiten en storingen			
12. Klachten, incidenten, calamiteiten en storingen	12.1	Klachten- en escalatieprocedure	Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en escalatieprocedure voor klachten, incidenten, calamiteiten en verstoringen. Opdrachtnemer maakt deze op verzoek inzichtelijk en rapporteert klachten en verbetermaatregelen periodiek.
12. Klachten, incidenten, calamiteiten en storingen	12.2	Continuïteit dienstverlening/BCP	Opdrachtnemer beschikt over maatregelen en een continuïteitsaanpak om de dienstverlening voort te zetten bij uitval van systemen, medewerkers, locaties of andere verstoringen. Opdrachtnemer informeert HDSR tijdig over verstoringen die impact kunnen hebben op inhuurproces, facturatie, gegevensuitwisseling of dossierbeheer.
13. Maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen (MVOI)			
13. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	13.1	Social return / MVOI	Opdrachtnemer dient minimaal 5% van het gefactureerde bedrag aan opslag exclusief BTW aan medewerkers uit de doelgroepen in te zetten. In Bijlage 9 – Social Return bij HDSR staan de verdere voorwaarden beschreven.
14. Overdracht en exitstrategie			
14. Overdracht en exitstrategie	14.1	Exitplan binnen looptijd	Opdrachtnemer stelt uiterlijk voor aanvang van de dienstverlening volledig en kosteloos een exitplan op en houdt dit (na accoord HDSR) actueel. Het exitplan beschrijft overdracht van dossiers, data, rapportages, processen, lopende Nadere Opdrachten, verantwoordelijkheden, planning, kosten en samenwerking met opvolgend Opdrachtnemer of HDSR. Dit exitplan is beschikbaar in een gangbaar, leesbaar en overdraagbaar digitaal formaat, voor zover dit binnen wet- en regelgeving en privacyafspraken past. Iedere partij draagt daarbij haar eigen kosten voor de uitvoering van de exit.
14. Overdracht en exitstrategie	14.2	Exitplan beëindiging ROK	Opdrachtnemer verleent bij beëindiging, afloop of overdracht van de Raamovereenkomst volledige medewerking aan een ordelijke en gecontroleerde overgang van de dienstverlening naar Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen opvolgend opdrachtnemer. Opdrachtnemer onthoudt zich van handelingen die de continuïteit van de dienstverlening kunnen belemmeren. Kosten voor het uitvoeren van deze werkzaamheden zijn inbegrepen in de inschrijving van Opdrachtnemer.
14. Overdracht en exitstrategie	14.3	Geen exclusiviteit op bestaande inhuurkrachten	Opdrachtnemer en eventuele Toeleveranciers kunnen geen exclusieve rechten ontleen aan de inzet van een inhuurkracht bij HDSR. Indien HDSR besluit Nadere Opdrachten, verlengingen of vervolgopdrachten onder de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk onder te brengen bij een andere gecontracteerde opdrachtnemer, verleent Opdrachtnemer volledige en tijdige medewerking aan een zorgvuldige overdracht. Opdrachtnemer stelt geen contractuele, financiële of commerciële belemmeringen aan een dergelijke overgang, tenzij deze rechtstreeks voortvloeien uit dwingendrechtelijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer erkent dat continuïteit van de dienstverlening aan HDSR prevaleert boven commerciële belangen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van HDSR kosteloos meewerken aan de overdracht van lopende inhuurtrajecten en ingezette inhuurkrachten naar een andere door HDSR aangewezen contractpartij. Opdrachtnemer borgt contractueel dat Toeleveranciers geen exclusiviteits-, blokkade-, overstap- of beëindigingsvergoedingen kunnen verlangen indien HDSR besluit een bestaande inhuurkracht via een andere gecontracteerde partij voort te zetten.