

Bijlage A Programma van Eisen

De eisen opgesteld in dit Programma van Eisen zijn *knock-out criteria*. Dit betekent dat indien Inschrijver niet voldoet aan een van deze criteria, Inschrijver uitgesloten wordt van de Europese Aanbesteding en derhalve niet meer in aanmerking komt voor de gunning van de Opdracht.

Door in te schrijven gaat de Inschrijver akkoord met de eisen zoals hieronder zijn verwoord:

A	Algemene eisen
1	Tijdens de aanbesteding en de uitvoering van de overeenkomst hanteert Gegadigde/Inschrijver/Opdrachtnemer Nederlands als voertaal in woord en geschrift. Alle correspondentie en documenten bij uitvoering van de Raamovereenkomst worden in het Nederlands opgesteld of vertaald in het Nederlands. (Inclusief al dan niet in het Engels opgestelde privacy statements, disclaimers, etc.).
2	Opdrachtnemer is onafhankelijk, leverancier onafhankelijk en opereert in het belang van Opdrachtgever.
B	Sourcing
3	Opdrachtnemer richt een portal in, waarbij de huisstijl/ logo van Opdrachtgever herkenbaar aanwezig is.
4	De portal dient minimaal de mogelijkheid te bieden tot het plaatsen en ontvangen van aanvragen, aanbieden van geschikte kandidaten, contractafwikkeling, up- en downloaden van documenten, facturatie en urenregistratie.
5	Opdrachtnemer publiceert de aanvragen volgens de uitgangspunten van een DAS. Voor elke aanvraag van opdrachtgever wordt de volledige markt bevraagd.
6	Opdrachtnemer is onafhankelijk en heeft dus geen voorkeursafspraken met leveranciers. Opdrachtnemer biedt op aanvragen van Opdrachtgever geen externe medewerkers aan die in (loon-) dienst zijn bij Opdrachtnemer (de inschrijvende entiteit inclusief de daaronder vallende rechtspersonen/dochter van Opdrachtnemer).
7	Opdrachtnemer verzorgt de preselectie op basis van vooraf ingegeven gunningscriteria en biedt de geschikte kandidaten aan bij Opdrachtnemer voor nadere selectie.
8	Opdrachtnemer publiceert de gunningen en afwijzingen conform de uitgangspunten van een DAS.
C	Inhuursysteem
9	Het DAS - systeem is een SaaS oplossing, inclusief onderhoud en ondersteuning.
10	Opdrachtnemer waarborgt continuïteit van dienstverlening gedurende de gehele looptijd van het DAS.
11	De opdrachtnemer beschikt over een vervangingsregeling waardoor dienstverlening gewaarborgd blijft tijdens ziekte, verlof of uitdiensttreding van betrokken medewerkers.
12	Het systeem moet gebruikt kunnen worden met behulp van minimaal de volgende gangbare webbrowsers: (Edge, Chrome, Safari, Firefox).
13	Er is een super-user rol beschikbaar voor de Opdrachtnemer, die de werkvoorraad van iedere gebruiker kan raadplegen en bewerken/verwerken.
14	Er is een ondersteunende rol beschikbaar, waarbij de inhurende manager het accorderen van uren kan delegeren aan een ondersteuner.
15	De inhurende manager kan een waarnemer aanwijzen in het systeem bij afwezigheid.

16	Het systeem beschikt over een functionaliteit om digitaal te ondertekenen met een elektronische handtekening.
17	Het systeem beschikt over een functionaliteit om digitaal uren te registreren en te accorderen.
18	Het systeem bevat automatische signaleringen (bewaking op doorlooptijden; termijnen van verlengingen).
19	Het systeem voldoet aan alle noodzakelijke vereisten voor Informatiebeveiliging en de AVG (autorisatie/ logging/ privacy by design).
20	Datalekken worden uiterlijk binnen 24 uur na constatering gemeld aan de gemeente.
21	Er is een koppeling mogelijk tussen het systeem van inschrijver voor inhuur en het HR- en salarissysteem Youforce (Visma). Opdrachtnemer beschrijft in gunningscriterium 4 de werking van de koppeling.
22	Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de contractperiode én 7 jaar daarna. Bij beëindiging van de overeenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtnemer of aan een derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de Dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de Opslag. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever.
23	Het door opdrachtgever in te zetten DAS –systeem is een 'proven concept' wat inhoudt dat Opdrachtnemer reeds bij meerdere Opdrachtgevers naar tevredenheid werkt met dit systeem.
24	Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de overeenkomst alle gewenste ondersteuning en kennis om het door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde systeem succesvol in gebruik te nemen, te houden en additionele functionaliteiten in te zetten bij Opdrachtgever zonder aanvullende kosten.
25	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle gegevens van Opdrachtgever in het systeem opvraagbaar en/of benaderbaar zijn voor Opdrachtgever.
26	Bij incidenten (kleine verstoringen) is het niet beschikbaar hebben van informatie tot maximaal 8 uur toelaatbaar.
27	Bij ernstige calamiteiten is uitval tot maximaal 48 uur toelaatbaar.
28	Opdrachtnemer neemt adequate maatregelen zodat bij verstoringen en calamiteiten geen data verloren gaan.
29	De applicatie heeft een beschikbaarheid van minimaal 97%.
30	De applicatie voorziet in rol-gebaseerde autorisatie, die toegang tot data verleent op "need-to-know" basis.
31	Het systeem moet conform de aanbestedingswet 2012 zijn ingericht.
D	Contractbeheer
32	Opdrachtnemer verzorgt de deellovenkomsten (modelovereenkomsten ZZP en opdrachtovereenkomsten) welke voldoen aan wet en regelgeving, zodra de aanvraag is vervuld.
33	Zodra de contractafwikkeling heeft plaatsgevonden, meldt Opdrachtnemer de gegevens van de kandidaat ten behoeve van registratie in het personeelsinformatiesysteem van opdrachtgever.
34	Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanvragen van de VOG, ondertekenen van geheimhoudings- en integriteitsverklaring van de kandidaat.
35	Opdrachtnemer draagt zorg voor het dossierbeheer, inclusief de wettelijke bewaartermijnen.

E	Urenregistratie en Facturatie
36	Opdrachtnemer dient bij Opdrachtgever, conform de eisen van E-facturatie, uitsluitend E-facturen in te dienen voorzien van de juiste order/verplichting.
37	Opdrachtnemer verstuurt facturen die voldoen aan de vereisten van de belastingdienst.
38	Alle genoemde geldbedragen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting.
F	Eisen aan kandidaatvoorstellen
39	Iedere aanbidding bevat: • curriculum vitae; • motivatie; • beschikbaarheid; • tarief; • samenvatting geschiktheid; • relevante referentieprojecten.
40	De motivatie beschrijft expliciet: • aansluiting op de opdracht; • relevante ervaring; • toegevoegde waarde.
G	Dienstverlening
41	Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 8:30 tot 17:00 uur. Responstijd: Telefonisch: direct of binnen 1 werkdag; E-mail: binnen 1 werkdag.
42	Opdrachtnemer heeft een centraal aanspreekpunt m.b.t. de uitvoering van de overeenkomst, evalueert minimaal 1x per kwartaal en stuurt waar nodig bij. Opdrachtgever zorgt voor adequate vervanging indien nodig.
43	Bij afwijkingen (b.v. problemen in de doorlooptijden) signaleert / escaleert Opdrachtnemer per direct naar Opdrachtgever.
44	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenafhandeling en/of beroepsprotocol ter behandeling van klachten van Opdrachtgever en alle in het proces betrokken partijen. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd.
H	Rapportage
45	Opdrachtnemer levert naast een realtime dashboard, te raadplegen door de inhurende managers, een kwartaalrapportage van de ureninzet van de ingehuurde partijen per afdeling en voor de Opdrachtgever in zijn geheel. De rapportage bevat minimaal: - het aantal opdrachten; - inzet per vakgebied; - tarieven; - totalen per maand en cumulatief (uren en kosten); - vervullingsgraad; - verbeter- en knelpunt(en); - beschikbaarheidspercentage applicatie.
I	Rechtmatigheid en compliance
46	De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor: • Toepassing aanbestedingsregels; • Wet DBA-beoordeling; • Integriteitsonderzoeken.

	Opdrachtnemer ondersteunt en verstrekt alle informatie die Opdrachtgever nodig heeft om bovengenoemde verantwoordelijkheden uit te voeren.
47	Risicobeoordeling vooraf Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever in het toepassen van een beoordelingskader voorafgaand aan iedere bemiddeling. De toets heeft als doel vast te stellen of de opdracht redelijkerwijs kan worden uitgevoerd als zelfstandige opdracht en geen kenmerken bevat van een dienstbetrekking.
48	Adviesplicht Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig wanneer sprake is van een verhoogd risico op schijnzelfstandigheid. Indien noodzakelijk adviseert Opdrachtnemer over alternatieve contractvormen, zoals inzet via detachering, uitzendconstructie of tijdelijke arbeidsovereenkomst.
49	Documentatieplicht Opdrachtnemer legt de uitgevoerde beoordeling aantoonbaar vast. Op verzoek van Opdrachtgever wordt de onderbouwing van de beoordeling beschikbaar gesteld.
50	Kennis van wet- en regelgeving Opdrachtnemer beschikt over actuele kennis van wet- en regelgeving inzake arbeidsrelaties, zzp-inhuur en fiscale risico's. Wijzigingen in wet- en regelgeving worden actief gemonitord en vertaald naar de dienstverlening.
51	Signaleringsfunctie tijdens de opdracht Opdrachtnemer signaleert wijzigingen in de uitvoering van opdrachten die kunnen leiden tot een verhoogd risico op schijnzelfstandigheid. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever onmiddellijk indien dergelijke risico's worden geconstateerd.
52	Opdrachtnemer levert informatie aan op basis waarvan Opdrachtgever kan rapporteren over het loon van ingeleende werknemers conform de wet loontransparantie (verwachte ingangsdatum 1 januari 2027).
J	Implementatie en transitie
53	Voorafgaand aan de transitie & implementatie stelt Opdrachtnemer Sleutelfunctionarissen voor die gedurende de transitie & implementatieperiode beschikbaar zijn voor Opdrachtgever, welke niet mogen worden vervangen op initiatief van Opdrachtnemer, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend door Opdrachtgever. Opdrachtgever kan verzoeken om vervanging van de Sleutelfunctionarissen indien de planning niet wordt gehaald en de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet soepel verloopt.
54	Binnen het Implementatieplan ontwikkelt Opdrachtnemer een migratieplan voor het migreren van de bestaande Opdrachten van de huidige Opdrachtnemers (binnen de scope van de overeenkomst) naar Opdrachtnemer, inclusief een bijbehorend communicatieplan.
55	Communicatie van teksten, templates en huisstijlelementen van Opdrachtgever, die door Opdrachtnemer naar interne en externe organisaties worden gestuurd, worden pas na goedkeuring van Opdrachtgever in gebruik genomen en gecommuniceerd.
56	Opdrachtgever hecht veel waarde aan stabiliteit en continuïteit in het personeelsbestand. Na bekendmaking van de definitieve gunning zal Opdrachtnemer overgaan tot migratie van de reeds ingezette ingehuurde medewerkers conform het Implementatieplan. Dit geldt alleen indien Opdrachtgever dit wenst en indien de verwachte inzetduur van deze ingehuurde medewerkers de ingangsdatum van de (nieuwe) overeenkomst overschrijdt. Opdrachtnemer registreert in het systeem van Opdrachtgever welke ingehuurde

	medewerkers initieel zijn ingezet. Opdrachtnemer organiseert de transitie projectmatig. Kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn in de opslagfee inbegrepen.
57	De volledige implementatiefase mag maximaal 2 maanden duren en dient uiterlijk op één week voor de ingangsdatum van de overeenkomst (1 april 2027) afgerond te zijn zodat de dienstverlening volledig operationeel is.
K	Exitplan
58	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer bij beëindiging of ontbinding van de overeenkomst de Dienst op geleidelijke, volledig en correcte wijze over aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de “Exit-periode”. Het behoud van continuïteit van de Dienst staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder andere verstaan het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van Opdrachtgever die is verkregen in het kader van de Dienstverlening.
59	Tijdens de Exit transitieperiode, zelfs nadat de overeenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van de partijen uit hoofde van de Overeenkomst bestaan voor zover dat nodig is voor een geleidelijke en correcte overdracht van de dienst.
60	De “Exit-periode” duurt in beginsel maximaal 3 maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst. De exacte duur wordt door Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer bepaald.
61	Gedurende de “Exit-periode”, ook nadat de overeenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van Partijen uit hoofde van deze overeenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de Dienst.
62	Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de Dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de Opslag en wordt niet separaat vergoed door Opdrachtgever.
63	Na overdracht van data en documenten aan Opdrachtgever, verwijdt Opdrachtnemer alle data en documenten tenzij dit om aantoonbare juridische/fiscale redenen niet mag. Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of de data en documenten volledig zijn verwijderd in de systemen van Opdrachtnemer. Een dergelijke controle wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde welke wordt aangewezen door Opdrachtgever in afstemming met Opdrachtnemer. Een auditor is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met beveiligingsstandaarden die overeenstemmen met het type (persoons)gegevens en de overeenkomst. Een controle heeft weinig invloed op het bedrijf en/of de processen van Opdrachtnemer. Een controle wordt uitgevoerd in maximaal twee dagen. De kosten van de auditor komen voor rekening van Opdrachtgever.
64	Gegevens en documenten dienen om aantoonbare juridische redenen gedurende de looptijd van het contract (overeenkomst) en 7 jaar daarna beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen derde partij. Deze overdracht is onderdeel van de Dienst en dient in de voorgestelde prijsstelling te worden meegenomen. De kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet afzonderlijk door Opdrachtgever vergoed.
65	Voorafgaand aan beëindiging van de overeenkomst stelt Opdrachtnemer een datamigratieplan op inclusief testmomenten, overdrachtskalender en back-upstrategie ter borging van de dataconsistentie.