

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

1. Algemeen	
Nr.	Omschrijving
ALG1	Opdrachtnemer waarborgt dat het personeel dat wordt ingezet voor de uitvoering van de Aanvraag de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheerst.
ALG2	De beschreven en gevraagde Dienstverlening in de Aanbestedingsdocumenten, het Programma van Eisen en de antwoorden in Nota(s) van Inlichtingen dient geheel verwerkt te zijn in de aangeboden Tarieven. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door Opdrachtnemer in de aanbidding verwerkt.
ALG3	Opdrachtgever loopt diverse risico's bij het inhuren van Externe professional. Opdrachtnemer draagt vanuit zijn rol als specialist actief bij aan het signaleren, beheersen en reduceren van de aan externe inhuur verbonden risico's, waaronder in ieder geval risico's op het gebied van inlenersaansprakelijkheid en arbeidsrechtelijke en fiscale wet- en regelgeving. Opdrachtnemer bewaakt gedurende de looptijd actief relevante ontwikkelingen en wijzigingen in wet- en regelgeving, signaleert daaruit voortvloeiende risico's tijdig en adviseert Opdrachtgever over eventueel benodigde maatregelen.
ALG4	Indien de aangeboden Externe professional een Zzp'er betreft, beoordeelt Opdrachtnemer voorafgaand aan de inzet of de betreffende Aanvraag en de beoogde wijze van uitvoering geschikt zijn voor uitvoering door een zelfstandige en voert Opdrachtnemer de hiervoor benodigde controles en toetsen uit (o.a. gezag, persoonlijke arbeid alsook loon, inhuurrisico's). Opdrachtnemer legt de uitkomsten hiervan vast in het betreffende dossier. Opdrachtnemer bewaakt gedurende de inzet relevante wijzigingen in de omstandigheden en signaleert tijdig indien deze gevolgen kunnen hebben voor de kwalificatie van de arbeidsrelatie. Indien Opdrachtnemer risico's constateert, adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever over passende beheersmaatregelen en/of een passende alternatieve contractvorm.
ALG5	Opdrachtnemer denkt gevraagd en ongevraagd mee over de uitvoering en verdere optimalisatie van de Dienstverlening en signaleert proactief knelpunten, verbetermogelijkheden en kansen richting Opdrachtgever.
ALG6	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te blijven voldoen aan de in de Aanbestedingsleidraad opgenomen eisen ten aanzien van de benodigde personele inzet. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld indien niet langer aan deze eisen wordt voldaan of indien zich wijzigingen voordoen die hierop van invloed kunnen zijn.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

ALG7	Opdrachtgever is gerechtigd gedurende de looptijd van de Overeenkomst de financiële gezondheid en continuïteit van Opdrachtnemer te monitoren. Indien uit deze monitoring blijkt dat sprake is van een verhoogd financieel of continuïteitsrisico, kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om een nadere toelichting en/of aanvullende informatie te verstrekken en, indien daartoe aanleiding bestaat, passende beheersmaatregelen met Opdrachtgever af te stemmen. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn medewerking.
ALG8	De diensten die onderwerp zijn van deze Overeenkomst zijn bestemd voor Opdrachtgever zoals beschreven in de Overeenkomst. In geval een organisatie-entiteit van Opdrachtgever gedurende de duur van deze Overeenkomst wordt afgesplitst en opgenomen in een nieuwe entiteit, kan deze entiteit de rechten en verplichtingen (zoals vastgelegd in de Overeenkomst) ongewijzigd overnemen.
ALG9	Opdrachtnemer zal commerciële activiteiten binnen de organisatie van Opdrachtgever van tevoren melden aan de Opdrachtgever. Op verzoek van de Opdrachtgever zal Opdrachtnemer zich onthouden van commerciële activiteiten die naar de mening van Opdrachtgever strijdig zijn met de belangen van Opdrachtgever.
ALG10	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen elkaar op de hoogte houden van alle ontwikkelingen en/of veranderingen binnen hun organisaties die van belang zijn voor de uitvoering van deze Overeenkomst.
ALG11	Opdrachtnemer is niet bevoegd zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen, of enig deel daarvan, over te dragen aan derden. De toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
ALG12	Indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruikmaakt van derden, blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.
ALG13	Opdrachtgever is gerechtigd een Aanvraag ten allen tijde in te trekken dan wel stop te zetten, zonder daardoor schadeplichtig te worden jegens Opdrachtnemer. Opdrachtgever streeft ernaar dit slechts incidenteel te laten voorkomen.
ALG14	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen geen schenking, beloning, compensatie of ander voordeel van welke aard dan ook aan elkaar of aan derden aanbieden, vragen, accepteren of toezeggen dat kan worden uitgelegd als een onwettige praktijk. Indien blijkt dat hiervan sprake is, is de andere partij gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
ALG15	Opdrachtnemer draagt er gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg voor dat de Dienstverlening voldoet aan de toepasselijke dwingendrechtelijke wet- en regelgeving en beschikt over alle benodigde vergunningen, certificeringen en overige vereisten. De kosten hiervan komen voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

ALG16	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over relevante wijzigingen hierin. Indien Opdrachtnemer niet langer over een noodzakelijk vereiste beschikt en daardoor niet aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst kan voldoen, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
ALG17	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Indien wijzigingen in wet- en regelgeving aanpassing van de Dienstverlening noodzakelijk maken, treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever tijdig in overleg over de gevolgen daarvan en de eventueel benodigde maatregelen. Eventuele wijzigingen van de Overeenkomst en/of de Dienstverlening vinden plaats binnen de daarvoor geldende aanbestedingsrechtelijke en contractuele kaders.
ALG18	Voor zover Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt in de hoedanigheid van verwerker (als bedoeld in artikel 4, lid 8 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)) namens Opdrachtgever, zijn de afspraken hierover vastgelegd in de als bijlage bij de Overeenkomst opgenomen Verwerkersovereenkomst. Opdrachtnemer voldoet daarnaast aan de op hem van toepassing zijnde verplichtingen uit de AVG, in het bijzonder artikel 28, en overige toepasselijke privacywet- en regelgeving.
ALG19	Opdrachtgever is gerechtigd tussentijds een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de Dienstverlening door Opdrachtnemer op basis van deze Overeenkomst van de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Diensten door een onafhankelijke deskundige te laten uitvoeren voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verklaart zich bereid zijn medewerking te verlenen aan een dergelijke toetsing en de door de deskundige geformuleerde aanbevelingen ter verbetering, voor zover redelijkerwijs van Opdrachtnemer kan worden verlangd, op te volgen en uit te voeren.
ALG20	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan informatieverzoeken, controles en onderzoeken van toezichthoudende autoriteiten en andere instanties die op grond van toepasselijke wet- en regelgeving bevoegd zijn toezicht te houden op, informatie op te vragen over of onderzoek te verrichten naar de Dienstverlening of daarmee samenhangende activiteiten van Opdrachtnemer. Deze medewerking omvat, voor zover de betreffende autoriteit of instantie daartoe bevoegd is, onder meer: • informatie in te winnen bij of van Opdrachtnemer respectievelijk door Opdrachtnemer ingeschakelde derden of de externe accountant van Opdrachtnemer omtrent de Diensten; • desgewenst onderzoek te doen of te laten doen bij Opdrachtnemer of de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, bijvoorbeeld onderzoeken naar de bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen in het kader van de verlening van de Diensten; • en verplicht zich om aan dergelijke verzoeken om informatie en onderzoeken zijn volledige medewerking te verlenen. Opdrachtnemer zal – voorzover nodig - er voor zorgdragen dat door hem ingeschakelde derden en zijn (externe) accountant eveneens volledige medewerking zal verlenen aan deze controlewerkzaamheden. De kosten die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit het naleven van zijn verplichtingen op grond van dit artikel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte stellen, indien een bedrijf, instantie of andere autoriteit zich bij hem zal melden met het verzoek controlewerkzaamheden uit te mogen voeren in het kader van de Overeenkomst.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

ALG21	Opdrachtnemer zal een Externe professional niet inzetten indien deze nevenfuncties vervult die kunnen leiden tot (de schijn van) belangenverstrengeling met taken en verantwoordelijkheden die verbonden zijn aan de werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat door hem ingezet Externe professional relevante nevenfuncties steeds zal melden aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
ALG22	Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever een overzicht van de nevenfuncties van de door Opdrachtnemer ingezette Externe professional. Indien blijkt dat een Externe professional van Opdrachtgever een al dan niet betaalde nevenfunctie vervult bij Opdrachtnemer of ten tijde van de onderhandelingen over de totstandkoming van de Overeenkomst heeft vervuld, zonder dat Opdrachtgever daarover vóór het sluiten van de Overeenkomst is ingelicht, kan Opdrachtgever de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang ontbinden zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden.
ALG23	Wijzigingen van of aanvullingen op de Overeenkomst, alsmede afwijkingen van (onderdelen van) deze voorwaarden, zijn slechts bindend voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken binden partijen niet, tenzij deze nadien schriftelijk zijn bevestigd.
ALG24	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan de op hem van toepassing zijnde verplichtingen uit hoofde van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta) en daarop gebaseerde (toekomstige) regelgeving. Voor zover voor Opdrachtnemer een toelating op grond van de Wtta is vereist, beschikt Opdrachtnemer vanaf het moment waarop deze verplichting op hem van toepassing is over een geldige toelating dan wel voldoet Opdrachtnemer gedurende de overgangsperiode aan de daarvoor geldende voorwaarden. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld indien zich wijzigingen voordoen die gevolgen hebben of kunnen hebben voor het voldoen aan deze verplichtingen. Indien blijkt dat een Toeleverancier niet is toegelaten of niet gerechtigd is om de betreffende dienstverlening te verrichten, is sprake van een ernstige tekortkoming. Opdrachtnemer is in dat geval gerechtigd de betreffende Nadere Overeenkomst met de Toeleverancier met onmiddellijke ingang te beëindigen.
ALG25	Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer na einddatum van deze Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een overdracht van de Dienstverlening (transitie) naar een nieuwe Opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer kan Opdrachtgever daartoe aan de zittende Opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie (3) maanden eisen waarin deze zijn Dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan twee (2) maanden voor einddatum van de Overeenkomst schriftelijk aan de Opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
ALG26	Opdrachtnemer bevestigt ontvangst klachten, vragen of opmerkingen en verstrekt binnen twee (2) werkdagen een inhoudelijke reactie of voorstel voor verdere afhandeling.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

2. Dienstverlening	
Nr.	Omschrijving
DIE1	Opdrachtnemer bevestigt ontvangst van een Aanvraag uiterlijk binnen een (1) werkdag.
DIE2	De Dienstverlening bestaat uit twee onderdelen: 1. Contractservice Opdrachtnemer verzorgt de administratieve, contractuele en financiële afhandeling en inhuurrisicobeheersing van de inzet van Externe professionals, ongeacht of deze door Opdrachtgever zelf zijn aangedragen of via Intermediaire Dienstverlening zijn geselecteerd. De Contractservice omvat de initiële contractafhandeling, het reguliere beheer van actieve inzetten en, waar van toepassing, de aanvullende beoordeling en contractering van Zzp'ers. Hiervoor gelden de vergoedingen zoals opgenomen in het Prijzenblad (Bijlage 2) (P1, P2 en P3). 2. Intermediaire Dienstverlening Op verzoek van Opdrachtgever zoekt Opdrachtnemer, binnen de door Opdrachtgever gestelde tariefrange, naar geschikte en beschikbare Externe professionals. Opdrachtnemer zorgt voor een doelmatige marktontsluiting, voert een voorselectie uit en stelt geschikte Kandidaten voor aan Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt welke Kandidaat wordt geselecteerd. Voor deze Dienstverlening ontvangt Opdrachtnemer uitsluitend bij een succesvolle plaatsing een eenmalige vergoeding, zoals opgenomen in het Prijzenblad (P4) (Bijlage 2). Na succesvolle plaatsing valt de betreffende Externe professional direct onder de Contractservice. De verdere administratieve, contractuele en financiële afhandeling en inhuurrisicobeheersing vinden plaats overeenkomstig de voorwaarden en vergoedingen voor Contractservice.
DIE3	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te ontzorgen bij operationele vraagstukken met betrekking tot Externe professional en zorgt daarbij voor tijdige en adequate beantwoording van vragen en ondersteuning.
DIE4	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen alle benodigde (markt)kennis te hebben om juridische, arbeidsrechtelijke, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren of te reduceren.
DIE5	Opdrachtnemer is verplicht om namens Opdrachtgever op een professionele wijze alle door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer ingediende Aanvragen voor Externe professional af te handelen, inclusief de administratieve afhandeling hiervan in het systeem van Opdrachtnemer.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

DIE6	Opdrachtnemer is in staat om gekwalificeerde Externe professional (conform gestelde eisen in Aanvragen) binnen de gestelde doorlooptijd; - aan te bieden; - ter beschikking te stellen; - de verdere administratieve afwikkeling te verzorgen van contracten, uren, facturen en betalingen richting Toeleveranciers (debiteurenbeheer); en - door middel van continue procesbewaking de foutkans te minimaliseren en structurele problemen adequaat op te lossen.
DIE7	Opdrachtnemer ziet toe op en attendeert Opdrachtgever en Toeleveranciers tijdig op de voor de Dienstverlening benodigde activiteiten en documenten. Deze urenstaten vormen de basis voor de facturatie van de betreffende uren door Opdrachtnemer. Deze werkzaamheden maken integraal onderdeel uit van de Dienstverlening.
DIE8	In geval van een Aanvraag draagt Opdrachtnemer zorg voor een opdrachtacceptatie binnen maximaal twee (2) werkdagen. De gewenste responsetijden en beschikbaarheidstermijnen worden per Aanvraag bepaald met een maximum van vijf (5) werkdagen waarbij: - Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde/aangeboden Externe professional of Externe professional hun Werkzaamheden bij Opdrachtgever kunnen aanvangen op de werkdag (datum), welke is bepaald in de Aanvraag door Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever expliciet akkoord is gegaan met een andere aanvangsdatum welke opgenomen is in de Opdrachtbevestiging. - Opdrachtnemer er zorg voor draagt dat het dossier op de dag van aanvang van de Werkzaamheden gecontroleerd en compleet is.
DIE9	Het is aan Opdrachtnemer op welke wijze de arbeidsmarkt voor een Aanvraag wordt ontsloten en via welke kanalen potentiële Externe professional worden gezocht en benaderd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de gekozen werkwijze passend is bij de aard van de Aanvraag en erop is gericht een voldoende brede en relevante markt te bereiken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voorselectie van Externe professionals en biedt uitsluitend Externe professionals aan die naar zijn oordeel aansluiten bij de door Opdrachtgever gestelde eisen en wensen. Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk welke Externe professional voor de betreffende externe inzet wordt geselecteerd. Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever inzicht geven in de wijze waarop de markt voor een Aanvraag is ontsloten, welke kanalen daarbij zijn ingezet en, voor zover van toepassing, welke Toeleveranciers zijn benaderd.
DIE10	Richtlijntarieven worden vooraf door Opdrachtgever bepaald en Opdrachtnemer conformeert zich hieraan. Gevraagd en ongevraagd adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever omtrent marktconforme inhuurtarieven bij Aanvragen. Indien blijkt dat het aangegeven Tarief per uur voor de specifieke vraag niet marktconform is, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een ander Tarief per uur voorstellen, dit met Opdrachtgever bespreken en indien akkoord doorvoeren.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

DIE11	Opdrachtnemer draagt zorg voor de integriteitstoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, geheimhoudingsverklaring, legitimatiebewijs en Verklaring Omtrent Gedrag). De resultaten van de screening worden vastgelegd in het systeem van de Opdrachtnemer.
DIE12	Opdrachtnemer stelt het afnemen van aanvullende betaalde diensten van Opdrachtnemer of aan Opdrachtnemer gelieerde partijen niet als voorwaarde aan Toeleveranciers van de Externe professional, zelfstandige professionals, voor het worden voorgesteld aan Opdrachtgever, het in aanmerking komen voor een inzet bij Opdrachtgever dan wel gedurende een inzet bij Opdrachtgever.
DIE13	Opdrachtnemer heeft zelf een klachten- en/of beroepsprotocol voor alle in het proces betrokken partijen.
DIE14	Het proactief werven van Externe professionals voordat er een concrete Aanvraag is, is niet van toepassing tenzij Opdrachtnemer dit wenst te doen om aan de Aanvraag-responsetijden te kunnen voldoen.
DIE15	Alle communicatie met Toeleveranciers met betrekking tot financiële en contractuele zaken geschiedt door Opdrachtnemer.
DIE16	Bij Intermediaire Dienstverlening ontvangt en beoordeelt Opdrachtnemer de CV's en overige informatie van potentiële Externe professional aan de hand van de eisen en wensen die Cito voor de betreffende Aanvraag heeft meegegeven. Opdrachtnemer biedt uitsluitend Externe professionals aan die naar zijn oordeel voldoende aansluiten bij de Aanvraag. Externe professional die niet aan de gestelde eisen voldoen, worden door Opdrachtnemer niet aan Cito voorgesteld. Op verzoek van Cito kan Opdrachtnemer toelichten op welke gronden een Externe professional niet is voorgesteld. De uiteindelijke beoordeling en selectie van de aan Cito voorgestelde Externe professional blijft de verantwoordelijkheid van Cito.
DIE17	Opdrachtnemer doet een eerste CV-selectie. Opdrachtnemer stuurt het door Opdrachtgever gewenste aantal CV's door. Opdrachtgever mag verzoeken om alle CV's door te zetten.
DIE18	Opdrachtgever beslist of, en welke, Externe professional worden uitgenodigd voor een gesprek. Opdrachtgever geeft dit door aan Opdrachtnemer. Indien de Externe professional(s) naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag opnieuw uit. Bij de gesprekken mogen geen vertegenwoordigers (accountmanagers) van Opdrachtnemer of zijn Toeleveranciers aanwezig zijn.
DIE19	Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige, correcte, en adequate communicatie met de Externe professional gedurende de Aanvraag en fungeert daarbij als eerste aanspreekpunt voor vragen, zodat deze niet rechtstreeks bij Opdrachtgever terechtkomen.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

DIE20	Indien Opdrachtgever van mening is dat door Opdrachtnemer ingezet Externe professional niet meer c.q. niet voldoet, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, dan wel naar het gemotiveerde oordeel van de Opdrachtgever, niet mee valt samen te werken, is Opdrachtgever gerechtigd van Opdrachtnemer te verlangen dat het ingezet Externe professional onverwijld wordt vervangen, zonder dat dit tot kosten leidt voor Opdrachtgever. Hiertoe is onder meer aanleiding indien door Opdrachtnemer ingezet Externe professional in strijd met de bij Opdrachtgever gebruikelijke huis- en gedragsregels (waaronder de gedragscode/integriteitsverklaring) is gehandeld of het vertrouwen van Opdrachtgever heeft geschonden.
DIE21	Indien door Opdrachtnemer ingezette Externe professional langer dan vijf (5) werkdagen niet in staat is de Werkzaamheden waarvoor hij is ingezet te verrichten, is Opdrachtgever gerechtigd gelijkwaardige vervanging te verlangen.
DIE22	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan in het kader van de Dienstverlening Externe professional in te zetten voor de uitvoering van de Overeenkomst indien deze Externe professional in de periode van zes (6) maanden voorafgaand aan hun inzet werkzaam zijn geweest bij Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever hiervoor voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gegeven.
DIE23	Opdrachtgever kan door Opdrachtnemer ingezet Externe professional de toegang tot de werklocatie(s) ontzeggen. Indien de reden van de ontzegging te wijten is aan door Opdrachtnemer ingezette Externe professional en/of Opdrachtnemer zelf, zullen door Opdrachtgever de eventuele kosten die hieruit voortkomen in rekening worden gebracht bij Opdrachtnemer.
DIE24	Opdrachtnemer kan ingezette Externe professional niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtgever weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden en kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden. De voor het oorspronkelijke ingezette Externe professional geldende tarieven kunnen bij vervanging niet worden verhoogd.
DIE25	Opdrachtnemer meldt de komst van door Opdrachtnemer ingezet Externe professional op een locatie van Opdrachtgever bij de verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze personen beschikken over een document, aangewezen in de Wet op de identificatieplicht en over een document, waaruit blijkt dat zij voor of namens Opdrachtnemer werkzaam zijn.
DIE26	Indien door Opdrachtnemer ingezette Externe professional, dat regelmatig locaties van Opdrachtgever bezoekt, om wat voor reden dan ook niet meer voor of namens Opdrachtnemer werkzaam zal zijn, meldt Opdrachtnemer dit schriftelijk bij de verantwoordelijk contactpersoon van Opdrachtgever.
DIE27	Bij het verrichten van de Diensten kan Externe professional gebruikmaken van zaken die eigendom zijn van Opdrachtgever en die voor dat doel aan Externe professional in bruikleen worden gegeven. Aan deze bruikleen kunnen voorwaarden worden verbonden. Zolang de Externe professional zaken van Opdrachtgever onder zich houdt, is het risico van beschadiging, tenietgaan of diefstal voor rekening van Opdrachtnemer. Zolang de Externe professional de zaken van Opdrachtgever onder zich houdt, is hij gehouden de betreffende zaken op te slaan als herkenbaar eigendom van Opdrachtgever.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

DIE28	Bij beëindiging, opzegging of ontbinding van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer, indien Opdrachtgever daarom verzoekt, de Dienstverlening op geleidelijke en correcte wijze overdragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de “overgangsperiode”. De continuïteit van de Dienstverlening staat hierbij centraal. De overgangsperiode zal in beginsel maximaal drie (3) maanden na het opzeggen of ontbinden van de Overeenkomst duren. De exacte duur wordt door Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer bepaald. Gedurende de overgangsperiode, zelfs nadat de Overeenkomst is opgezegd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van Partijen uit hoofde van de Overeenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de Dienstverlening.
DIE29	In het kader van de in de vorige eis beschreven opzegging, ontbinding of beëindiging Overeenkomst, zal Opdrachtnemer de in redelijkheid van hem te verwachten medewerking verlenen een en ander binnen de beperkingen van de toepasselijke wet- en regelgeving. Onder deze te verlenen medewerking wordt in elk geval begrepen: a) de overdracht van de bij de uitvoering van de Dienstverlening gebruikte gegevensbestanden en documenten; b) de beschikbaarstelling van de benodigde informatie om een (al dan niet tijdelijke) interface te realiseren tussen het computersysteem (apparatuur inclusief systeem- en verwerkingsprogrammatuur dat ten behoeve van Dienstverlening wordt gebruikt) van Opdrachtnemer en een eventueel nieuw of ander door Opdrachtgever te gebruiken systeem; c) de overdracht van overige voor de correcte uitvoering van de Dienstverlening relevante informatie; d) het in redelijkheid verstrekken van instructies aan door Opdrachtgever aangewezen Derden.
DIE30	In het kader van de in de vorige eis beschreven opzegging, ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst worden alle op dat moment lopende Zzp’r-overeenkomsten en intermediaire contracten die vanaf de start van de Overeenkomst onder de contractservice vallen, overgedragen aan de opvolgend opdrachtnemer.
DIE31	Partijen kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen aanbrengen in de inrichting en uitvoering van de Dienstverlening, voor zover deze wijzigingen passen binnen de aard en scope van de Opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Wijzigingen worden schriftelijk tussen Partijen overeengekomen en mogen niet leiden tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst die op grond van de toepasselijke aanbestedingsregelgeving niet is toegestaan.
DIE32	Opdrachtnemer garandeert dat de Dienstverlening tijdig, zonder extra kosten voor Opdrachtgever, zal zijn aangepast aan veranderingen in toepasselijke wet- en regelgeving van de overheid. Indien deze aanpassing tot onevenredig hoge kosten voor Opdrachtnemer leidt, zullen Partijen in onderling overleg tot een regeling trachten te komen.
DIE33	Opdrachtgever is geen aanvullende vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd indien een door Opdrachtnemer voorgestelde of ingezette externe professional gedurende of na afloop van diens inzet rechtstreeks bij Opdrachtgever in dienst treedt, rechtstreeks door Opdrachtgever wordt ingezet of via een derde bij Opdrachtgever wordt ingezet, tenzij partijen anders uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

3. Doorleen	
Nr.	Omschrijving
DOO1	Opdrachtnemer garandeert dat de Externe professional de door Opdrachtnemer wordt doorgeleend en niet bij Opdrachtnemer in dienst is, ten minste wordt beloond overeenkomstig de door Opdrachtgever vastgestelde voorwaarden. Voor Zzp'ers hanteert Opdrachtnemer, vanuit het beginsel van goed opdrachtgeverschap, een redelijk en marktconform uurtarief.
DOO2	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst en toepasselijke Nadere Overeenkomst(en) geen concurrentiebeding, relatiebeding of enig ander beding aan een Externe professional zal opleggen, wat de Dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken.
4. Verrekenen	
Nr.	Omschrijving
VER1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer.
VER2	Opdrachtnemer verrekent namens Opdrachtgever alle uren/kosten met Toeleveranciers/Externe professional. Opdrachtnemer verrekent de kosten/bedragen met Toeleveranciers direct na ontvangst van de bedragen van Opdrachtgever. De periode tussen ontvangst van de betaling van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en betaling van Opdrachtnemer aan Toeleveranciers bedraagt maximaal twee (2) werkdagen na de betreffende betalingsrun. Bij tekortkoming op dit punt heeft Opdrachtgever het recht om, na een ingebrekestelling met een hersteltijd van minimaal 1 en maximaal 5 werkdagen, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en betalingen richting Opdrachtnemer volledig op te schorten.
VER3	Urenverantwoording geldt volgens de geldende methode/systematiek van Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat ingezet Externe professional wordt geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties als zodanig te verwerken.
VER4	Goedgekeurde onkosten en zakelijke km vergoedingen worden apart door Opdrachtnemer gefactureerd, voorzien van een door de leidinggevende van Opdrachtgever getekende onkosten-specificatie. Kilometers woon-werkverkeer worden niet vergoed. Betalingstermijn is dertig (30) dagen.
VER5	Facturatie van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever vindt plaats conform de factuurvoorwaarden Opdrachtgever.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

VER6	Voor zover bij de uitvoering van de Dienstverlening sprake is van terbeschikkingstelling van arbeidskrachten en Opdrachtgever in verband daarmee een risico loopt op inleners- of ketenaansprakelijkheid, is Opdrachtgever gerechtigd het daarvoor relevante deel van de verschuldigde bedragen te voldoen op de G-rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer beschikt in de daarvoor relevante gevallen over een geldige G-rekening en verleent de voor de toepassing hiervan benodigde medewerking.
5. Individuele Aanvragen	
Nr.	Omschrijving
NOK1	Voor iedere Externe professional dat binnen de scope van de Dienstverlening bij Opdrachtgever wordt ingezet, legt Opdrachtnemer de voor de betreffende inzet relevante gegevens en voorwaarden vast in een dossier. Hierin worden in ieder geval de identiteit van de externe professional, de aard van de inzet, de overeengekomen periode, de omvang van de inzet, het toepasselijke tarief en, indien van toepassing, de betrokken Toeleverancier vastgelegd. Het dossier dient uitsluitend ter vastlegging van de individuele inzet en vormt geen afzonderlijke opdrachtverlening aan Opdrachtnemer. De Dienstverlening van Opdrachtnemer ten aanzien van de betreffende Externe professional maakt reeds onderdeel uit van de Overeenkomst.
NOK2	De overeenkomst die Opdrachtnemer gebruikt voor het contracteren van Externe professional en/of Toeleveranciers sluiten aan bij de aard van de betreffende inzet en voldoen aan de op dat moment toepasselijke wet- en regelgeving. Bij de inzet van een Zzp'er draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat een passende overeenkomst wordt gebruikt die aansluit bij de uitkomsten van de voorafgaand aan de inzet uitgevoerde beoordeling van de arbeidsrelatie. Indien gebruik wordt gemaakt van een modelovereenkomst, dient deze passend en geldig te zijn voor de betreffende situatie. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de contractuele afspraken en de feitelijke uitvoering van de Werkzaamheden met elkaar in overeenstemming zijn en bewaakt gedurende de inzet of relevante omstandigheden wijzigen.
NOK3	Opdrachtnemer legt de voor de inzet van Externe professional overeengekomen gegevens en voorwaarden schriftelijk vast en legt deze voorafgaand aan de start van de Werkzaamheden ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. De Werkzaamheden starten nadat Opdrachtgever deze heeft goedgekeurd.
NOK4	De initiële looptijd van de inzet van de Externe professional wordt vastgesteld overeenkomstig de periode zoals opgenomen in het dossier. Deze periode kan afwijken van de oorspronkelijk in de Aanvraag opgenomen periode. De inzet kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst, na goedkeuring door Opdrachtgever, één of meerdere malen worden verlengd. Opdrachtnemer draagt zorg voor de vastlegging en de contractuele en administratieve verwerking van de verlenging in het dossier.
NOK5	Indien Opdrachtgever de inzet van de Externe professional na de overeengekomen einddatum wenst voort te zetten, informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover zo spoedig mogelijk en bij voorkeur uiterlijk één (1) maand voor de overeengekomen einddatum. Opdrachtnemer draagt zorg voor de tijdige contractuele en administratieve verwerking van de verlenging en legt deze vast in het dossier.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

NOK6	Opdrachtgever is gerechtigd de inzet van de Externe professional tussentijds schriftelijk te beëindigen met inachtneming van de volgende opzegtermijnen: a) bij een overeengekomen inzetduur tot één (1) maand: vijf (5) Werkdagen; b) bij een overeengekomen inzetduur van één (1) tot en met drie (3) maanden: tien (10) Werkdagen; c) bij een overeengekomen inzetduur langer dan drie (3) maanden: één (1) maand. Bij beëindiging is Opdrachtgever uitsluitend de vergoeding verschuldigd voor de tot de datum van beëindiging daadwerkelijk verrichte Werkzaamheden. Opdrachtnemer draagt zorg voor de contractuele en administratieve afhandeling van de beëindiging en verwerkt deze in het dossier. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de door hem met Externe professional en/of Toeleveranciers overeengekomen voorwaarden een beëindiging van de inzet overeenkomstig dit artikel mogelijk maken.
NOK7	Opdrachtgever is gerechtigd de inzet van Externe professional zonder opzegtermijn te beëindigen indien het betreffende Externe professional gedurende twee (2) weken of langer niet in staat is de overeengekomen Werkzaamheden uit te voeren. Indien de Externe professional via Intermediaire Dienstverlening door Opdrachtnemer is aangedragen, draagt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever zorg voor het zoeken en voorstellen van adequate vervanging. Bij de Externe professional dat binnen Contractservice door Opdrachtgever zelf is aangedragen, vindt vervanging uitsluitend plaats indien Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervoor verzoekt Intermediaire Dienstverlening in te zetten.
NOK8	Opdrachtnemer draagt zorg voor het sluiten en beheren van de overeenkomsten met de Externe professional en/of Toeleveranciers en ziet erop toe dat deze overeenkomsten gedurende de inzet actueel en volledig zijn. De overeenkomsten sluiten aan bij de met Opdrachtgever overeengekomen voorwaarden voor de betreffende inzet. Voor zover dit onderdeel vormt van de betreffende Aanvraag, ondersteunt Opdrachtnemer Opdrachtgever bij het maken van afspraken met de Externe professional en/of Toeleveranciers over de voorwaarden en het Tarief per uur. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden van de zakelijke en contractuele relatie met de Externe professional en/of Toeleveranciers gedurende de inzet.
NOK9	Opdrachtnemer sluit een overeenkomst met Toeleverancier en/of Externe professional op basis van de vooraf met Opdrachtgever overeengekomen voorwaarden.
NOK10	Opdrachtnemer vraagt alle benodigde documenten op waaronder bij Toeleverancier en ingezette Externe professional. Opdrachtnemer controleert de benodigde documenten.
NOK11	Opdrachtnemer zorgt voor de procesbewaking van de voortgang (zoals invullen boordelingen, ondertekening Nadere Overeenkomsten)
NOK12	Opdrachtnemer zal de Externe professional op de hoogte stellen van alle relevante bedrijfsinformatie van Opdrachtgever. Aanmelden bij receptie en het verstrekken van faciliteiten (zoals verstrekken toegangspas) doet Opdrachtgever.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

NOK13	Opdrachtnemer initieert het aanvragen van de VOG door de Externe professional en controleert deze. Opdrachtnemer betaalt de VOG.
NOK14	Alle betrokkenen kunnen verzoeken indienen om Nadere Overeenkomsten te verlengen of te wijzigen. Wijzigingen of verlengingen worden uitsluitend doorgevoerd na goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig opstellen, vastleggen en, waar nodig, ondertekenen van de gewijzigde of verlengde Nadere Overeenkomst en het bijwerken van het betreffende dossier.
NOK15	In iedere Nadere Overeenkomst worden de specifieke werkzaamheden, de overeengekomen voorwaarden, het toepasselijke tarief en de periode waarvoor de Externe professional wordt ingezet, vastgelegd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Nadere Overeenkomsten aansluiten op de verplichtingen die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit de Overeenkomst met Opdrachtgever, voor zover deze relevant zijn voor de betreffende inzet. Afwijkingen die gevolgen hebben voor de uitvoering van de Opdracht zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
6. Dossier	
Nr.	Omschrijving
DOS1	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat Opdrachtgever de beschikking heeft over alle gegevens en documenten die vanuit de wet- en regelgeving in het bezit moeten zijn van Opdrachtgever, zoals de volledige naam van de Externe professional, de betrokken Toeleverancier en tussenschakels, soort ID, ID-nummer en geldigheidsdata ID.
DOS2	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en de Externe professional die voor/bij Opdrachtgever werkzaam zijn, in adequaat geordende dossiers opgeslagen en houdt deze beschikbaar conform de toepasselijke wettelijke bewaarvoorschriften en -termijnen. Alle documenten en gegevens worden verwerkt, opgeslagen en bewaard in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en overige toepasselijke privacywet- en regelgeving.
DOS3	Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij Opdrachtgever in zijn bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (tijdig) verstrekken van de juiste gegevens en documenten aan Opdrachtgever.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

DOS4	Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode én conform de wettelijke bewaarvoorschriften en -termijnen. Bij beëindiging van de Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de Dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de tarieven. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever.
DOS5	Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden: 1) een door het Tijdelijke personeel getekende (model)overeenkomst met de Tijdelijke medewerker en/of Toeleverancier, 2) een door de Tijdelijke medewerker getekende verklaring met betrekking tot geheimhouding, indien van toepassing voor de functie, 3) Verklaring Omtrent Gedrag, 4) kopieën van relevante diploma's en certificaten, 5) kopie ID, enkel indien van toepassing.
DOS6	Voorafgaand aan de inzet van een Zzp'er voert Opdrachtnemer de voor de betreffende inzet benodigde controles en toetsen uit om te beoordelen of de opdracht en de beoogde wijze van uitvoering geschikt zijn voor uitvoering door een zelfstandige. Opdrachtnemer betreft hierbij de op dat moment geldende wet- en regelgeving en relevante richtlijnen en handhavingpraktijk. Opdrachtnemer legt de uitgevoerde controles en de uitkomsten daarvan vast in het dossier en bewaakt gedurende de inzet of relevante omstandigheden wijzigen. Indien Opdrachtnemer constateert dat sprake is van een verhoogd risico dat de arbeidsrelatie anders wordt gekwalificeerd dan door Partijen beoogd, informeert en adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig over passende beheersmaatregelen en/of een passende alternatieve contractvorm. Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen, sluiten, beheren en bewaren van de voor de inzet benodigde overeenkomsten en overige documenten.
DOS7	Opdrachtnemer is verplicht het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Externe professional op persoonlijke titel een geheimhoudingsverklaring te laten tekenen.
DOS8	Naast de beschreven documenten, registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens per Nadere Overeenkomst en/of wijziging van een Nadere Overeenkomst: volledige naam van de Externe professional conform paspoort/ID, voorletters, adres, woonplaats, telefoon- en e-mailgegevens; geboortedatum en geboorteplaats; het BSN; nationaliteit; naam (juridisch) werkgever; datum aanvang Werkzaamheden bij Opdrachtgever; einddatum van de Werkzaamheden, start en einddata van alle verlengingen, reden van inhuur, functienaam en bijbehorende salarisschaal functie conform functiehuis van Opdrachtnemer, Tarief per uur exclusief BTW; Opslag exclusief BTW; kostenplaats; Opdrachtgever; afdelingsnaam Opdrachtgever; contactpersoon Opdrachtgever; fiatteur van bestede/gewerkte uren; aantal werkdagen en te werken uren per week; statussen van alle afgesproken controles.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

DOS9	Specifiek voor Zzp'ers wordt het volgende artikel toegepast: Naast de beschreven documenten, registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens per Nadere Overeenkomst en/of wijziging van een Nadere Overeenkomst: volledige naam van Tijdelijke medewerker conform paspoort/ID , voorletters, adres, woonplaats, telefoon- en emailgegevens; geboortedatum en geboorteplaats; het BSN; nationaliteit; nummer Modelovereenkomst en functieomschrijving; datum aanvang opdracht bij Opdrachtgever; einddatum van de opdracht, start en einddata van alle verlengingen, reden van inhuur, functienaam, Tarief per uur exclusief BTW; Opslag per uur exclusief BTW, kostenplaats Opdrachtgever; afdelingsnaam Opdrachtgever; contactpersoon Opdrachtgever; fiatteur van bestede/gewerkte uren; aantal werkdagen en te werken uren per week; statussen van alle afgesproken controles.
DOS10	Opdrachtnemer registreert per Toeleverancier de gegevens en documenten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Dienstverlening en voor de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval de naam van de juridische entiteit, het KvK-nummer en, voor zover van toepassing, gegevens met betrekking tot de Waadi-registratie en de toelating op grond van de Wtta. Opdrachtnemer controleert voorafgaand aan de inzet en gedurende de inzet of de betreffende Toeleverancier voldoet aan de op hem van toepassing zijnde registratie- en toelatingsverplichtingen. Voor zover een Wtta-toelating is vereist, controleert Opdrachtnemer of de Toeleverancier beschikt over een geldige toelating dan wel gedurende de overgangsperiode voldoet aan de daarvoor geldende voorwaarden. Opdrachtnemer legt de uitgevoerde controles en de uitkomsten daarvan vast en verstrekt Opdrachtgever op verzoek inzicht hierin. Indien een Toeleverancier niet (langer) aan de toepasselijke vereisten voldoet, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever onverwijld en treft Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever passende maatregelen.
DOS11	Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere Overeenkomst zal Opdrachtnemer vastleggen in het dossier van de Externe professional.
DOS12	Opdrachtnemer zal alle gegevens en documenten van de Externe professional en Toeleveranciers controleren op juistheid voordat deze worden aangeboden aan Opdrachtgever. Voor Zzp'ers zal Opdrachtnemer tevens de zelfstandigheidstoets (laten) doen, alsmede de reeds aanwezige checklist van Opdrachtgever. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij hiervoor een duidelijk omschreven proces aanlevert bij Opdrachtgever voor het aangaan van de Overeenkomst.
DOS13	Voor aanvang Werkzaamheden Externe professional, dient Opdrachtnemer het dossier van de Externe professional en leverancier(s) volledig op orde te hebben en alle controles te hebben uitgevoerd. Indien het gaat om een spoedaanvraag verwacht Opdrachtgever dat deze binnen een (1) werkdag geregeld is.
DOS14	Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens worden altijd op verzoek van Opdrachtgever terstond beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever.
DOS15	Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

DOS16	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat hij voldoet aan de Wet op de identificatieplicht. Alle Externe professional dienen zich op verzoek te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart. Opdrachtnemer neemt een dergelijke passage eveneens op in de (model)overeenkomsten met de Externe professional/Toeleveranciers.
DOS17	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij de inzet van Externe professional wordt voldaan aan de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en overige toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot het rechtmatig verblijf en het verrichten van arbeid in Nederland. Voorafgaand aan de inzet controleert Opdrachtnemer of het Externe professional gerechtigd is de betreffende Werkzaamheden in Nederland te verrichten en, voor zover van toepassing, beschikt over de daarvoor benodigde geldige verblijfs- en/of werkvergunningen, waaronder een tewerkstellingsvergunning. Opdrachtnemer draagt zorg voor de controles, registratie en verstrekking van gegevens en documenten die op grond van toepasselijke wet- en regelgeving noodzakelijk zijn voor Opdrachtgever.

7. Accountmanagement

Nr.	Omschrijving
ACC1	Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vaste contactpersoon (accountmanager) met plaatsvervanger aan die contacten onderhoudt met Opdrachtgever en zijn medewerkers. De accountmanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. Bij afwezigheid dient hij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).
ACC2	Opdrachtnemer is tijdens de kantooruren 8:30-17:00 van Opdrachtgever bereikbaar per telefoon en via één centraal e-mailadres voor alle operationele vragen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate en tijdige beantwoording en afhandeling hiervan.
ACC3	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is Opdrachtnemer bereid om op maandelijks basis, en indien nodig frequenter, op tactisch niveau gesprekken te laten plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
ACC4	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is Opdrachtnemer bereid om minimaal eenmaal per kwartaal een evaluatieoverleg plaats te laten vinden. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde: managementrapportages; kwaliteit van de Dienstverlening; kwaliteit van de geleverde informatie en geïdentificeerde risico's.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

8. Rapportages

Nr.	Omschrijving
RAP1	Opdrachtnemer werkt mee aan het door Opdrachtgever toegepaste Contractmanagement en aan het meten en inzichtelijk maken van de kwaliteit van de Dienstverlening. Opdrachtgever stelt voor de start van de Dienstverlening een set van Kwalitatieve Prestatie Indicatoren (KPI's) vast. De KPI's zijn gebaseerd op de eisen en verplichtingen uit het Programma van Eisen, de Inschrijving en de Overeenkomst en zijn concreet, meetbaar en toetsbaar. De KPI-set bevat per KPI ten minste: • de te meten prestatie; • de meetmethode en bron van de meetgegevens; • de norm of streefwaarde; • de wijze van rapportage; en • de wijze waarop afwijkingen worden besproken en opgevolgd. De definitieve KPI-set en eventuele wijzigingen daarop worden schriftelijk vastgelegd voor start Overeenkomst en aan Opdrachtnemer bekendgemaakt.
RAP2	Voor Opdrachtnemer geldt een rapportageplicht per maand. Opdrachtnemer levert elke maand binnen maximaal twee (2) weken na afloop van de betreffende maand, digitaal (Excel) managementrapportages aan bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Rapportages dienen te worden uitgesplitst per entiteit en daaronder per afdeling van de organisatie. Opdrachtnemer stelt de rapportage kosteloos ter beschikking. Op verzoek rapporteert Opdrachtnemer (incidenteel) ook tussentijds.
RAP3	De volgende financiële managementrapportages worden elk kwartaal opgeleverd: datum ontvangst betalingen van Opdrachtgever en datum doorbetaling aan de individuele (per contract) Tijdelijke medewerker/Toeleverancier. Duidelijk moet zijn wat de doorlooptijd is van ontvangst van een betaling tot en met de doorbetaling.
RAP4	Indien noodzakelijk zullen gegevens (managementrapportages) door Opdrachtnemer, met het oog op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), geanonimiseerd worden aangeleverd.
RAP5	Opdrachtnemer is verplicht om geconstateerde of mogelijke risico's zo spoedig mogelijk te melden bij Opdrachtgever.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

9. Opslag, Tarief, Facturering en Betalingen	
Nr.	Omschrijving
OTFB1	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Overeenkomst (waaronder Programma van Eisen) dienen verdisconteerd te zijn in de door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zoals opgenomen in het Prijzenblad (P1 tot en met P4). Het is door Opdrachtnemer niet toegestaan om ingezette Externe professionals/Toeleveranciers aanvullend kosten voor de gestelde eisen en bepalingen in rekening te brengen. Kosten die niet verdisconteerd zijn in de door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zoals opgenomen in het Prijzenblad (P1 tot en met P4), maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Dienstverlening, conform de bepalingen in de Overeenkomst (waaronder Programma van Eisen), zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
OTFB2	Het overeengekomen Tarief omvat alle kosten in verband met de nakoming van de Overeenkomst en/of de Nadere Overeenkomst, waaronder begrepen doch niet beperkt tot reis- en verblijfkosten binnen Nederland, reizen, opleidingskosten, de gevraagde verzekeringen, kosten voor VOG, alsmede overige (on)kostenvergoedingen.
OTFB3	Eventuele zakelijke kilometers gereden in opdracht en met goedkeuring van Opdrachtgever, worden overeenkomstig de fiscale mogelijkheden onbelast vergoed, thans maximaal conform CAO Opdrachtgever.
OTFB4	Overige kosten, zoals hotelovernachtingen, worden alleen vergoed indien een bevoegde medewerker van Opdrachtgever deze kosten vooraf en schriftelijk heeft goedgekeurd. Deze kosten worden netto doorbelast/vergoed door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer (zonder marge of Opslag).
OTFB5	Voor de uitvoering van de Contractservice gelden de volgende vergoedingen, zoals opgenomen in het Prijzenblad: • P1 – Beheer actieve inzet: een vast bedrag per actieve inzet per maand (vanaf de startdatum van de operationele dienstverlening; 1 april 2027) voor het reguliere administratieve, contractuele en financiële beheer gedurende de inzet. • P2 – Initiële contractafhandeling: een eenmalig bedrag per nieuwe inzet of overdracht gedurende de operationele looptijd van de dienstverlening, voor de initiële administratieve en contractuele afhandeling. • P3 – Aanvullende beoordeling en contractering Zzp: een eenmalig bedrag per Zzp-inzet waarvoor de aanvullende beoordeling en contractering wordt uitgevoerd. De vergoedingen worden uitsluitend in rekening gebracht overeenkomstig de hiervoor genoemde tariefeenheden. Er wordt geen afzonderlijke opslag per gewerkt uur toegepast. Voor de initiële overdracht van bestaande externe inzetten bij aanvang van de Overeenkomst geldt uitsluitend de eenmalige transitievergoeding P5, zoals opgenomen in het Prijzenblad. Voor deze overdracht mogen P2 en P3 niet aanvullend in rekening worden gebracht. De vergoedingen voor Contractservice gelden ongeacht of de betreffende Externe professional door Opdrachtgever zelf is aangedragen of via Intermediaire Dienstverlening is geselecteerd.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

OTFB6	Voor de uitvoering van de Intermediaire Dienstverlening geldt een eenmalige vergoeding per succesvolle plaatsing van een Externe professional, zoals opgenomen in het Prijzenblad (P4). Deze vergoeding omvat alle werkzaamheden die verband houden met het zoeken, benaderen, voorselecteren en voorstellen van Kandidaten voor de betreffende plaatsing. De vergoeding wordt niet opnieuw in rekening gebracht bij verlenging van dezelfde inzet. Na succesvolle plaatsing gelden voor de verdere afhandeling en het beheer van de inzet de vergoedingen voor Contractservice (P1, P2 en, indien van toepassing, P3).
OTFB7	Opdrachtnemer ontvangt uitsluitend een eenmalige vergoeding voor Intermediaire Dienstverlening (P4) per succesvol geplaatste Externe professional. De vergoeding is verschuldigd zodra de Externe professional door Opdrachtgever is geselecteerd en een Nadere Overeenkomst voor de betreffende inzet tot stand is gekomen. Voor het zoeken, pre-selecteren en aanbieden van de Externe professional die niet worden geselecteerd, is geen vergoeding verschuldigd.
OTFB9	Kosten die niet afzonderlijk in het Prijzenblad zijn opgenomen, maar noodzakelijk zijn voor een volledige en correcte uitvoering van de Dienstverlening overeenkomstig de Aanbestedingsstukken, worden geacht te zijn inbegrepen in de aangeboden vergoedingen en komen voor rekening van Opdrachtnemer.
OTFB10	Opdrachtnemer factureert conform de factuurvoorwaarden Cito.
OTFB11	Facturen worden minimaal eenmaal per twee weken aangeboden.
OTFB12	Voor de facturatie zijn uitsluitend de door Opdrachtgever vastgestelde en aangeleverde uren leidend. Deze uren worden via een rapportage of API-koppeling aan Opdrachtnemer verstrekt.
OTFB13	Opdrachtgever heeft de voorkeur voor een werkwijze waarbij door Opdrachtgever goedgekeurde urenregistraties elektronisch kunnen worden uitgewisseld en als basis dienen voor de facturatie door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer ondersteunt elektronische facturatie in een gangbaar gestructureerd formaat, zodat geautomatiseerde verwerking binnen de financiële administratie van Opdrachtgever mogelijk is en dubbele registratie van uren zoveel mogelijk wordt voorkomen.
OTFB14	Betaling van facturen door Opdrachtgever houdt geen acceptatie in van de factuur. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om na betaling incorrectheden te reclameren bij Opdrachtnemer.
OTFB15	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij de uitvoering van de Dienstverlening wordt voldaan aan de toepasselijke arbeidsrechtelijke, fiscale en socialezekerheidswetgeving, waaronder, voor zover van toepassing, de geldende cao-afspraken.

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de nakoming van de verplichtingen die op hem rusten en ziet erop toe dat de door hem ingeschakelde Toeleveranciers voldoen aan de op hen van toepassing zijnde verplichtingen. Opdrachtnemer voert hiertoe passende controles uit en treft bij geconstateerde tekortkomingen tijdig passende maatregelen. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken, schade en kosten, waaronder eventuele boetes, voor zover deze het gevolg zijn van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.
OTFB16	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever informatie en bewijsstukken waaruit blijkt dat Opdrachtnemer en, voor zover relevant voor de uitvoering van de Dienstverlening, de betrokken Toeleveranciers voldoen aan de op hen van toepassing zijnde fiscale en socialezekerheidsverplichtingen. Deze bewijsstukken kunnen onder meer bestaan uit verklaringen van de Belastingdienst, verklaringen van een onafhankelijke accountant of andere naar het redelijke oordeel van Opdrachtgever toereikende bewijsstukken. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze informatie tijdig beschikbaar is en verleent medewerking aan eventuele aanvullende controles door Opdrachtgever, met inachtneming van toepasselijke wet- en regelgeving.
OTFB17	Indien Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer of een bij de uitvoering van de Dienstverlening betrokken Toeleverancier niet voldoet aan de toepasselijke verplichtingen inzake de afdracht van belastingen en/of sociale premies, informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover. Opdrachtnemer onderzoekt de situatie onverwijld, informeert Opdrachtgever over de uitkomsten en treft passende maatregelen om de tekortkoming en de daaruit voortvloeiende risico's voor Opdrachtgever weg te nemen. Indien Opdrachtnemer nalaat tijdig passende maatregelen te treffen, of indien sprake is van een ernstige tekortkoming waardoor voortzetting van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Opdrachtgever kan worden verlangd, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd zijn overige contractuele en wettelijke rechten.
OTFB18	Indien aannemelijk kan worden gemaakt dat Opdrachtnemer niet (langer) de facturen van Toeleveranciers dan wel Zzp'ers (tijdig) betaalt, is Opdrachtgever gerechtigd, zonder tot schadevergoeding jegens Opdrachtnemer gehouden te zijn, deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. En tevens de Toeleveranciers en Zzp'ers direct te betalen zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.
OTFB19	Alle genoemde geldbedragen zijn vast, in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW).

Bijlage 1 - Programma van Eisen Dienstverlening Externe Inhuur

OTFB20	De tarieven voor Contractservice (P1, P2 en P3) en de vergoeding voor Intermediaire Dienstverlening (P4) staan vast tot en met 31 maart 2028. De eerste indexering kan plaatsvinden per 1 april 2028. Vervolgens kunnen deze tarieven maximaal eenmaal per jaar, per 1 april, worden geïndexeerd. De maximale indexering wordt bepaald aan de hand van de procentuele ontwikkeling van de door het CBS gepubliceerde Dienstenprijsindex, categorie 78 Arbeidsbemiddeling en personeelsvoorziening (index 2021 = 100), overeenkomstig de indexeringsregeling in de Aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer meldt een voorgenomen tariefindexering uiterlijk één maand vóór de ingangsdatum schriftelijk aan Opdrachtgever, onder vermelding van het toegepaste indexpercentage en de nieuwe tarieven.
--------	---

10. Implementatie

Nr.	Omschrijving
IMP1	Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van een helder en duidelijk implementatieplan voor de af te sluiten Overeenkomst, voorzien van een realistische tijdsplanning. Uitgaande van het feit dat Opdrachtnemer een leidende rol vervult in de implementatie en hiervoor resources/middelen beschikbaar stelt.
IMP2	Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de werkzaamheden die in de implementatiefase van de Overeenkomst door Opdrachtnemer moeten worden gedaan om aan zijn kant de implementatie tijdig uit te voeren.
IMP3	Opdrachtnemer organiseert de implementatie en transitie projectmatig en in samenwerking met Opdrachtgever. Hierbij worden naar verwachting 30 bestaande Contractservice-inzetten overgenomen, waarbij de continuïteit van de Dienstverlening en het behoud van de bestaande inzetvoorwaarden, waaronder de overeengekomen uurtarieven, worden gewaarborgd. Voor deze eenmalige overdracht geldt de vaste totaalvergoeding (P5) zoals opgenomen in het Prijzenblad. Deze vergoeding omvat alle benodigde administratieve en contractuele werkzaamheden. Aanvullende vergoedingen op basis van P2 of P3 zijn voor deze overdracht niet toegestaan.

11. Vendor Management System

Nr.	Omschrijving
VMS 1	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate onboarding, instructie en ondersteuning bij het gebruik van het VMS voor zowel Opdrachtgever als de ingezette externe professional.
VMS 2	Het VMS signaleert tijdig wanneer de einddatum van een overeenkomst met een externe professional nadert. De signalering wordt automatisch en minimaal 30 dagen vóór de einddatum verstrekt aan zowel de verantwoordelijke leidinggevende als de aangewezen contactpersoon van HR.