Nr	Nr +	Onderwerp	Criterium
1	1	**De opdracht**	Opdrachtnemer levert alle diensten conform paragraaf 2.1 van het Beschrijvend Document, die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de gestelde dienstverlening.
	2		Opdrachtnemer is in staat om uiterlijk vanaf 1 augustus2027 operationeel werkzaam te zijn ten behoeve van de uitvoering van de opdracht.
	3		De dienstverlening van de opdrachtnemer dient te voldoen aan minimaal de eisen die gelden voor de uitvoering van professionele audits. Uitgangspunt voor de ISO audits is de norm ISO 19011 of vergelijkbaar.
	4		Opdrachtgever verwacht dat het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel voldoet aan de vooraf vastgestelde kwalificaties, de diensten professioneel en adequaat verricht, handelt conform de beveiligingsrichtlijnen van het UMCG en het vertrouwen van het UMCG waarborgt. Wanneer hieraan naar het oordeel van het UMCG niet wordt voldaan, voorziet opdrachtnemer op eerste verzoek in een passende vervanging. Bij vervanging van ingezette personeel van opdrachtnemer zorgt opdrachtnemer voor een minimaal gelijkwaardige vervanging (na accordering van het UMCG) en de kennisoverdracht tussen de vertrekkende en het nieuw ingezette personeel over de UMCG processen, -procedures, -
	5		Opdrachtgever eist dat de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd en voorziet daarin een belangrijke rol voor een vaste contactpersoon bij de opdrachtnemer. Deze vervult de rol van primair contactpersoon en lead auditor en borgt kennis over de aanbestedende dienst bij de opdrachtnemer. Van de contactpersoon wordt geen commerciële rol verwacht maar een vakinhoudelijke rol. Daarnaast wijst de opdrachtnemer een vaste businessmanager aan die verantwoordelijk is voor de continuïteit van de dienstverlening. Ook wordt er lead auditor per norm aangewezen, deze is verantwoordelijk voor de normspecifieke auditwerkzaamheden en de borging van normgebonden kennis.
	6		De opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over voldoende gekwalificeerde auditoren en inhoudsdeskundigen om audits binnen de afgesproken termijnen uit te voeren.
	7		De kwalificaties en ervaring van de in te zetten auditoren en inhoudsdeskundigen worden voorafgaand aan de audit aantoonbaar gemaakt door middel van cv's of een gelijkwaardige vorm van onderbouwing.
	8		De planning en capaciteit zijn zodanig ingericht dat auditactiviteiten binnen een redelijke en aaneengesloten periode van maximaal drie werkweken per norm kunnen worden uitgevoerd. Audits voor verschillende normen, certificeringen en accreditaties worden, waar de auditprogramma's dit toelaten, gelijktijdig dan wel aansluitend binnen één geïntegreerde auditperiode gepland en uitgevoerd. Eventuele capaciteitsuitdagingen worden door de opdrachtnemer tijdig ondervangen, zodat de voortgang van audits gewaarborgd blijft en het UMCG blijvend kan voldoen aan de eisen voor het verkrijgen, behouden en verlengen van certificeringen.
	9		De mandag vormt de eenheid voor zowel de omvang van de opdracht als voor de prijsopgave. Onder een mandag wordt verstaan: één werkdag inzet van één medewerker. Een mandag omvat alle voorbereidende, uitvoerende en afrondende werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het realiseren van de betreffende opdracht. De opdrachtnemer dient het aantal benodigde mandagen op te geven op basis van een integrale inschatting van alle voor de uitvoering van de opdracht benodigde werkzaamheden.
	10		De opdrachtnemer beschikt over een aantoonbare klachtenprocedure, inclusief een escalatieroute, voor de te leveren dienstverlening. Klachten kunnen tijdens kantoortijden worden gemeld via een centraal meldpunt. De Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een klacht binnen één werkdag en handelt deze binnen tien werkdagen af, dan wel informeert het UMCG tijdig over de reden van vertraging en de verwachte afhandeltermijn.
2	1	**Kerncompetenties noodzakelijk voor de opdracht**	De contactpersoon van de opdrachtnemer heeft de zorg voor een tijdige, juiste en volledige informatieoverdracht aan de door de opdrachtnemer ingezette auditoren en eventuele experts; zodat er een effectieve audit kan plaatsvinden.
	2		Jaarlijks neemt de opdrachtnemer een steekproef uit de organisatieonderdelen van Opdrachtgever. Het eerste steekproefvoorstel wordt beoordeeld door Opdrachtgever als proeve van bekwaamheid op de kwaliteit van de onderbouwing, de representativiteit en de aansluiting bij de auditdoelstellingen.
	3		De uitwerking van de steekproef wordt door de contactpersoon van de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever vastgesteld. De steekproef is navolgbaar onderbouwd op basis van vooraf overeengekomen selectiecriteria, zoals risico's, spreiding over organisatieonderdelen en kerntaken, omvang, eerdere auditbevindingen en relevante ontwikkelingen binnen de organisatie. De gehanteerde steekproefmethodiek dient daarbij te blijven voldoen aan de geldende criteria van de Raad voor Accreditatie (RvA) en de van toepassing zijnde accreditatie- en certificeringsregels.
	4		Opdrachtnemer communiceert met de opdrachtgever in de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk. Gezien het internationale karakter van de opdrachtgever zijn de ingezette auditoren en inhoudsdeskundigen tevens vaardig in de Engelse taal, inclusief relevant vakjargon, zodat audits en bijbehorende werkzaamheden waar nodig volledig in het Engels kunnen worden uitgevoerd.

	5		De opdrachtnemer stelt na uitvoering van de audit rapportages op van de uitgevoerde auditwerkzaamheden. Deze rapportages omvatten ten minste: • een rapportage per organisatieonderdeel/eenheid dat deel uitmaakt van de auditsteekproef; • een integrale rapportage per kerntaak (zorg, onderzoek, onderwijs en opleiden); • een overkoepelende UMCG-brede rapportage; • een managementsamenvatting gericht op het hoger management, waarin de belangrijkste bevindingen, trends, risico's, aandachtspunten en verbetermogelijkheden worden geduid en vertaald naar handvatten voor sturing, besluitvorming en continue verbetering; • indien door opdrachtgever gewenst, een afzonderlijke rapportage per van toepassing zijnde norm of certificeringsschema.
	6		De vorm, inhoud, opbouw en detailniveau van de rapportages (zoals benoemd in bovenstaande eis) n.a.v. de audits worden in samenspraak met de opdrachtgever vastgesteld en sluiten aan bij de informatiebehoefte van de opdrachtgever en de vereisten van de betreffende norm(en) en certificeringsschema's.
	7		De opdrachtnemer verzorgt na afronding van de audit een eindpresentatie waarin de auditresultaten, conclusies en aanbevelingen worden toegelicht aan de opdrachtgever en de door de opdrachtgever aangewezen betrokkenen.
	8		De rapportages worden opgesteld in de Nederlandse taal en, indien door de opdrachtgever gewenst, in de Engelse taal.
	9		De opdrachtnemer treedt gedurende de looptijd van de overeenkomst op als "strategisch sparringpartner/businesspartner" voor de opdrachtgever ten aanzien van de toegepaste certificeringsschema's. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever proactief over relevante ontwikkelingen in normen, wet- en regelgeving en best practices die van invloed kunnen zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem en de uitvoering van het auditprogramma. Daarbij denkt de opdrachtnemer mee over de inrichting en doorontwikkeling van het auditprogramma, met behoud van de vereiste onafhankelijkheid en objectiviteit.
	10		In aanvulling op de Algemene Inkoopvoorwaarden beschikt opdrachtnemer over een gedocumenteerd screeningsbeleid en kan hij desgevraagd aantonen dat voor de opdracht ingezette medewerkers, auditors en ingeschakelde derden overeenkomstig dit beleid zijn gescreend.
3	**1**	**Evaluatie**	Minimaal tweemaal per jaar vindt een evaluatiegesprek plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Ter voorbereiding op elk evaluatiegesprek maken opdrachtgever en opdrachtnemer afspraken over de aandachtspunten, beoordelingscriteria en indicatoren die voor de betreffende evaluatie worden gehanteerd. Deze sluiten aan bij de actuele informatiebehoefte van de opdrachtgever en de doelstellingen van de evaluatie. Eén evaluatie is gericht op de kwaliteit van de dienstverlening en omvat ten minste: • de kwaliteit van de uitgevoerde audits; • de deskundigheid en onafhankelijkheid van de auditoren; • de kwaliteit en bruikbaarheid van de auditrapportages; • de ervaringen van auditees en opdrachtgever; • de planning en organisatie van de audits • communicatie en samenwerking; Eén evaluatie is gericht op de uitvoering van de raamovereenkomst en omvat ten minste: • de voortgang van de opdracht; • naleving van contractuele afspraken; • facturatie en overige randvoorwaarden.
4	**1**	**Gegevensbeheer en integriteit**	De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat (vertrouwelijke) informatie door opdrachtgever niet wordt verstrekt of verzonden aan opdrachtnemer. Inzage vindt uitsluitend plaats op locatie van opdrachtgever of, indien audits op afstand worden uitgevoerd, via beveiligd beelddelen (screen sharing) zonder overdracht van documenten of gegevens.
	2		Na beëindiging van de raamovereenkomst vernietigt opdrachtnemer, voor zover wettelijk toegestaan, alle van opdrachtgever ontvangen of afgeleide gegevens. Indien opdrachtnemer op grond van toepasselijke wet- of regelgeving verplicht is bepaalde gegevens te bewaren, informeert hij opdrachtgever hierover schriftelijk, met vermelding van de wettelijke grondslag en de bewaartermijn. De gegevens mogen gedurende deze periode uitsluitend worden bewaard voor zover noodzakelijk om aan die wettelijke verplichting te voldoen en mogen niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Op verzoek verstrekt opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging van de vernietiging dan wel de rechtmatige bewaring.
	3		Opdrachtnemer maakt voor het digitaal inzien van (vertrouwelijke) informatie uitsluitend gebruik van de door opdrachtgever beschikbaar gestelde en aangewezen digitale omgeving of voorziening. Opdrachtnemer houdt zich hierbij aan de door opdrachtgever gestelde beveiligingsvoorschriften en treft passende maatregelen om ongeautoriseerde toegang, wijziging, verlies of openbaarmaking van (vertrouwelijke) informatie te voorkomen. Het is de opdrachtnemer niet toegestaan (vertrouwelijke) informatie buiten de door opdrachtgever aangewezen omgeving op te slaan, te downloaden, te kopiëren, af te drukken of fysiek mee te nemen, tenzij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming is verleend door de