

Programma van Eisen

Perceel 2: Receptie- en Beheersdiensten

Hogeschool voor de Kunsten Utrecht

Opgesteld door: inkoop HKU
Versie: 1.0
Datum: ~~1911-0809~~-2020

Inhoud

1.	Algemene eisen	3
2.	Eisen aan de implementatie	3
3.	Eisen aan de in te zetten Medewerkers	4
4.	Eisen aan de dienstverlening	5
5.	Eisen ten aanzien van overname Medewerkers	5
6.	Eisen betreffende de tarieven en facturatie	6
7.	Eisen ten aanzien van de communicatie	7
8.	Overige eisen	7

1. Algemene eisen

Eisnummer	Omschrijving eis
1.1	Voor de structurele inzet van receptie- en beheermedewerkers werkt Opdrachtnemer met een vaste pool met Medewerkers die regelmatig op de locaties van Opdrachtgever worden ingezet.
1.2	Opdrachtnemer spant zich in om de kosten en tijdsinspanning voor inwerken van nieuwe Medewerkers zo laag mogelijk te houden.
1.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging bij bijvoorbeeld ziekte, zodat de afgesproken receptie- / beheersdiensten gegarandeerd zijn.
1.4	De werkdagen zijn maandag t/m zondag. Medewerkers worden ingezet tijdens de openingstijden van Opdrachtgever op verschillende locaties.
1.5	Opdrachtnemer en al haar Medewerkers zullen vertrouwelijk met gegevens omgaan en daarvoor geldt ook een geheimhoudingsplicht. Dit geldt ook na beëindigen van de overeenkomst.

2. Eisen aan de implementatie

Eisnummer	Omschrijving eis
2.1	Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring, maar de uitgaven per locatie en eventuele klachten zijn in ieder geval onderdeel van de rapportage.
2.2	Opdrachtnemer dient een implementatieplan op te stellen en deze aan Opdrachtgever voor te leggen binnen 2 weken na definitieve gunning van de Opdracht. Dit implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen: • Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stuurgroep (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stakeholders (intern en extern); • Communicatie; • Aanpak; • Planning met mijlpalen; • Benodigde inspanning Opdrachtgever; • Risico's en beheersmaatregelen. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met dit implementatieplan voor start van de implementatie.
2.3	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer bij de start van de implementatieperiode 1 medewerker aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatie periode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatieperiode effectief gemanaged.
2.4	Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever duidelijke instructie/handleiding over werkwijze en omgang met systemen (portal) en indien nodig/gewenst zal dit ook op locatie van Opdrachtgever plaatsvinden.
2.5	Opdrachtnemer verstrekt aan Medewerkers duidelijke instructie/handleiding over werkwijze en omgang met systemen (portal).

3. Eisen aan de in te zetten Medewerkers

Eisnummer	Omschrijving eis
3.1	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal op A2-niveau.
3.2	Medewerkers van Opdrachtnemer beschikken over een EHBO- en een BHV-diploma.
3.3	Opdrachtnemer zet voor de receptiediensten enkel Receptiemedewerkers in die beschikken over relevante ervaring en die voldoen aan de gestelde eisen in het functieprofiel. Zie bijlage E van het Beschrijvend Document.
3.4	Opdrachtnemer zorgt dat Medewerkers representatieve kleding dragen en er verzorgd uit zien. Bedrijfskleding is niet van toepassing.
3.5	Voor de beheersdiensten is het dragen van S2 veiligheidsschoenen verplicht en de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
3.6	Medewerkers gebruiken hun privé-telefoon niet tijdens werktijd.
3.7	Er geldt een algemeen rookverbod op alle locaties en terreinen van Opdrachtgever en daar houden de Medewerkers van Opdrachtnemer zich aan.
3.8	De door Opdrachtnemer ingezette Medewerkers dienen eerst een kennismakingsgesprek te hebben met Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever het recht heeft om de Medewerker te weigeren.
3.9	Voor de beheersdiensten zet Opdrachtnemer Medewerkers Beheer in die affiniteit en ervaring hebben met de werkzaamheden en voldoende technische inzicht hebben om deze zelfstandig uit te voeren.
3.10	Voor de beheersdiensten zet Opdrachtnemer Medewerkers Beheer in die fysiek in goede conditie zijn en weten hoe dit volgens Arbo-richtlijnen moet om mogelijk zware klussen uit te voeren: denk aan verplaatsen meubilair, inrichten (les)lokalen etc.
3.11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor training / bijscholing van haar Medewerkers en voor de kosten daarvan.
3.12	Opdrachtnemer zorgt er voor dat alle betrokken Medewerkers werken volgens de huisregels, protocollen en reglementen van Opdrachtgever, zie bijlage D van het Beschrijvend Document.
3.13	Alle door de Opdrachtnemer ingezette Medewerkers dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten, diploma's en evt. benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Kopieën van genoemde documenten worden door de Opdrachtnemer bewaard en op eerste verzoek van de Opdrachtgever terstond aan de Opdrachtgever ter inzage overlegd.

4. Eisen aan de dienstverlening

Eisnummer	Omschrijving eis
4.1	Opdrachtnemer dient de structurele bezetting uiterlijk 1 week voor aanvang te delen met Opdrachtgever.
4.2	Opdrachtnemer ziet er op toe dat Medewerkers Beheer de veiligheidsvoorschriften onderwijsgebouwen beheersen.
4.3	Opdrachtnemer ziet erop toe en bewaakt dat Medewerkers de huisregels, reglementen en protocollen van Opdrachtgever naleven. Indien Medewerkers zich hier niet aan houden, heeft Opdrachtgever het recht om hen kosteloos te laten vervangen of Opdrachtnemer in gebreke te stellen met herstel.

5. Eisen ten aanzien van overname Medewerkers

5.1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een Medewerker die, binnen de periode waarvoor de Raamovereenkomst is afgesloten, 12 kalendermaanden voor Opdrachtgever heeft gewerkt, kosteloos kan worden overgenomen door Opdrachtgever wanneer deze dit wenst. Indien Opdrachtgever een Medewerker wenst over te nemen <u>die nog geen 12 kalendermaanden werkzaam is geweest gedurende de looptijd van de Overeenkomst</u>, kan de Medewerker worden overgenomen waarbij Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een overnamevergoeding betaalt. Deze fee wordt als volgt berekend: jaarsalaris kandidaat (inclusief vakantiegeld) x 20%. Eventuele (conflicterende) contractuele afspraken tussen Opdrachtnemer en Medewerker mogen geen belemmering vormen voor de totstandkoming van een arbeidsovereenkomst tussen Opdrachtgever en Medewerker in voorkomend geval.
-----	--

6. Eisen betreffende de tarieven en facturatie

Eisnummer	Omschrijving eis
6.1	De Inschrijving bevat een complete prijsaanbieding. Alle kosten zijn in de door Inschrijver aangeboden Tarieven verdisconteerd. Er zullen verder geen andere kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
6.2	Opdrachtnemer mag maximaal 42 uur bij Opdrachtgever in rekening brengen voor het inwerken van nieuwe Medewerkers op locatie, maar deze mogen pas in rekening gebracht worden wanneer Medewerker 3 diensten heeft gewerkt bij Opdrachtgever. Daarnaast mogen er kosten in rekening gebracht worden voor maximaal 5 nieuwe medewerkers per kalenderjaar.
6.3	Opdrachtnemer factureert <u>wekelijks</u> , 4-wekelijks of per maand. De facturen worden per organisatieonderdeel opgesteld.
6.4	Opdrachtnemer verzendt de facturen in PDF- of xml formaat naar facturen@hku.nl.
6.5	Elke factuur voldoet aan de wettelijke eisen en moet worden voorzien van elementen hieronder genoemd. Facturen zonder deze kenmerken zullen worden geretourneerd. • De juridische naam van Opdrachtnemer of de handelsnaam die in combinatie met het adres en woonplaats bij de KvK is geregistreerd; • Het adres (geen postbus) van Opdrachtnemer; • Het btw-nummer van Opdrachtnemer; • Het KvK-nummer van Opdrachtnemer; • Een opvolgend factuurnummer; • Factuurreferentie (kostenplaatsnummer en -drager); • De datum van de factuur; • Het inkoopordernummer en opdrachttitel; • Het tijdvak (voorgaande data met jaartal) waarop de factuur betrekking heeft; • De naam, de functietitel en de hoeveelheid met deze factuur gedeclareerde uren per dag van Medewerker waarop de factuur betrekking heeft; • Het btw-tarief en het btw-bedrag dat Opdrachtnemer in rekening brengt; • Het factuurbedrag exclusief btw; • De naam van de goedkeurder.
6.6	Opdrachtgever dient de gefactureerde uren te kunnen controleren. Opdrachtnemer zal daarom in samenspraak met Opdrachtgever hiervoor een optimaal proces afspreken.
6.7	Opdrachtnemer brengt voor Medewerker uitsluitend de feitelijk gewerkte uren van de Medewerker in rekening. Een uitzondering hierop geldt indien Opdrachtgever de door Medewerker afgesproken te werken uren binnen 4 dagen voor aanvang hiervan schriftelijk (geheel of gedeeltelijk) intrekt of de tijdstippen hiervan wijzigt, in welk geval Opdrachtgever deze uren (eveneens) zal vergoeden. Uren besteed aan woon-werkverkeer zijn geen gewerkte uren. Bij ziekte en opname verlofdagen worden geen kosten in rekening gebracht.
6.8	Maximaal 1 maal per jaar kan Opdrachtnemer voor de eerste keer per 1 januari 2022 een onderbouwd verzoek tot indexering indienen bij Opdrachtgever. De aangeboden tarieven kunnen tegen ten hoogste de CBS - prijsindex Zakelijke Dienstverlening - geïndexeerd worden na goedkeuring van Opdrachtgever.

7. Eisen ten aanzien van de communicatie

Eisnummer	Omschrijving eis
7.1	Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon waarmee alle locaties van Opdrachtgever contact onderhouden.
7.2	Opdrachtnemer is ten alle tijden <u>van 06:00 tot 22:00</u> bereikbaar in geval van calamiteiten.
7.3	Voor de Beheersdiensten wenst Opdrachtgever ook communicatie tussen Opdrachtgever en Medewerker Beheer te kunnen onderhouden vanwege korte lijnen en duidelijkheid.
7.4	Eens per 3 maanden is er overleg tussen Opdrachtnemer en Medewerker over de voortgang. Opdrachtnemer zorgt voor een verslag hierover aan Opdrachtgever.

8. Overige eisen

Eisnummer	Omschrijving eis
8.1	Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar een nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer bij het beëindigen of aflopen van de Raamovereenkomst.
8.2	Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan een nog op te stellen exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. De opgestelde exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. De exitregeling omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Overeenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaats vindt richting een eventueel nieuwe Opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang waaronder de transitie van Medewerkers.