

Bijlage 7 Programma van Eisen

Leeswijzer Programma van Eisen

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. In dit Programma van Eisen staan de eisen waaraan de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. Tevens bevat dit document een beschrijving van de werkwijze die tijdens de uitvoering van de Opdracht in acht genomen dient te worden. De eisen/ werkwijze zijn ingedeeld naar onderwerp waarop de eis of werkwijze betrekking heeft en beschrijven het minimum waaraan de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. Inschrijvers conformeren zich aan het Programma van Eisen door middel van het indienen van een Inschrijving.

Indien uit de Inschrijving blijkt dat de uitvoering van de Opdracht niet, slechts deels of voorwaardelijk zal voldoen aan één of meerdere eisen, leidt dit tot de vaststelling dat niet wordt voldaan aan alle eisen en wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Nummer	Formulering
Taakafbakening	
Eis 1	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de werving en selectie en planning van inzet van de Doelgroep medewerkers, alsmede de administratie hiervan. De Opdrachtnemer voert het contractbeheer en de uitbetaling van de door Opdrachtgever geworven Doelgroep medewerkers uit, alsmede de administratie hiervan en rapportage hierover.
Eis 2	Indien de inhuur van een specifieke Doelgroep medewerker binnen de geldende wet- en regelgeving in diverse vormen kan plaatsvinden, adviseert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarover tijdig vooraf schriftelijk en bepaalt Opdrachtgever welke vorm ingezet wordt.
Loon en tarief	
Eis 3	Opdrachtgever bepaalt, in overleg met de Doelgroep medewerker, het bruto uurloon van de Doelgroep medewerker en neemt hier de geldende wet- en regelgeving in acht.
Eis 4	Opdrachtgever bepaalt de hoogte van de reiskostenvergoeding en neemt hier de geldende wet- en regelgeving in acht.
Eis 5	Het bruto uurloon van een Doelgroep medewerker mag niet automatisch verhoogd worden indien deze de loonschalen van de CAO-Rijk overschrijdt. Vooraf afstemming met Opdrachtgever is vereist. Dit geldt ook bij CAO wijzigingen.
Eis 6	De omrekenfactor die de Inschrijver aanbiedt in zijn Inschrijving staat gedurende de Overeenkomst vast, indien de Aanbestedende Dienst de Opdracht aan hem gunt. Aanpassing is alleen mogelijk als er sprake is van wijzigingen op grond van de wet, conform geldende CAO of enig verbindend voorschrift. De bureaumarge zal gedurende de looptijd niet gewijzigd/geïndexeerd worden.

Aanmelden

Eis 7	De Opdrachtnemer werkt met een online portaal waarin Opdrachtgever (nieuwe) Doelgroep medewerkers aanmeldt en mutaties doorgeeft.
Eis 8	De aanmelding van één Doelgroep medewerker vergt maximaal 15 minuten tijd van Opdrachtgever.
Eis 9	De inschrijving door Doelgroep medewerker vergt maximaal 30 minuten tijd van de Doelgroep medewerker.
Eis 10	Wanneer Opdrachtgever een Doelgroep medewerker aanmeldt, draagt Opdrachtnemer ervoor zorg dat de Doelgroep medewerker bij voorkeur binnen twee werkdagen, maar maximaal binnen vijf werkdagen, kan starten. Onderdeel hiervan is dat Opdrachtnemer zorg draagt voor ondertekening van IFV specifieke documenten zoals een geheimhoudingsverklaring, de gedragscode integriteit, e.d.
Eis 11	Voor iedere Doelgroep medewerker stuurt Opdrachtnemer een digitale bevestiging aan Opdrachtgever per mail of een melding per mail dat deze beschikbaar is in het portaal. Deze bevestiging dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: <ul style="list-style-type: none">> het kenmerk van de opdracht (functie of taak)> naam aanvrager> de betreffende periode> naam van de Doelgroep medewerker> uurtarief Opdrachtnemer> bruto-uurloon Doelgroep medewerker> reiskostenvergoeding Doelgroep medewerker
Eis 12	Een Doelgroep medewerker kan door Opdrachtgever voor meerdere rollen ingezet worden. Bij deze verschillende rollen kunnen verschillende bruto uurlozen behoren. Dit moet in het online portaal ingevoerd kunnen worden, moet overzichtelijk weergegeven worden en bij de uren invoer moet het juiste bruto-uurloon geselecteerd kunnen worden.

Invoer uren en reiskosten, uitbetaling en facturatie

Eis 13	Opdrachtgever voert de uren en reiskosten van de Doelgroep medewerker in het online portaal van de Opdrachtnemer in.
Eis 14	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Doelgroep medewerkers niet zelf hun uren kunnen invoeren in het online portaal van de Opdrachtnemer.
Eis 15	De Doelgroep medewerkers kunnen op diverse projecten met verschillende projectnummers ingezet worden. Het online portaal van de Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om per ureninvoer één of meerdere projectnummers op te geven.
Eis 16	Opdrachtnemer verstuurt per projectnummer één factuur. Er kunnen meerdere Doelgroep medewerkers op één factuur staan. Zolang ze maar hetzelfde projectnummer hebben. Het is niet toegestaan voor meerdere projectnummers te factureren in dezelfde factuur.

Eis 17	De Doelgroep medewerker moet per uitbetaling in het online portaal kunnen zien hoeveel uren en hoeveel reiskosten er uitbetaald zijn.
Aflopende contracten Doelgroep medewerkers	
Eis 18	De Opdrachtnemer stemt acties over aflopende contracten van Doelgroep medewerkers minimaal twee maanden van tevoren, af met Opdrachtgever.
Informatievoorziening en bereikbaarheid	
Eis 19	De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het inplannen, inwerken en begeleiden van de Doelgroep medewerkers.
Eis 20	Zowel individuele als collectieve informatie of wijzigingen (werkwijze, rechten en plichten, tarieven, etc.) worden door Opdrachtnemer vooraf afgestemd met de contactpersoon van Opdrachtgever. Afstemming geschiedt uiterlijk vier weken van tevoren. Deze informatie wordt door Opdrachtnemer aan Doelgroep medewerker verstrekt.
Eis 21	Zowel individuele als collectieve wijzigingen worden uiterlijk twee weken voor inwerking treding door Opdrachtnemer schriftelijk gecommuniceerd met de Doelgroep medewerkers.
Eis 22	De Opdrachtnemer wijst één persoon aan als contactpersoon voor Opdrachtgever (contractmanager). Opdrachtnemer zal bij aanvang van de Overeenkomst de naam en contactgegevens van de contactpersoon aan de Opdrachtgever (contractmanager) bekend maken. De contactpersoon van Opdrachtnemer zal, op beleidsmatig en strategisch niveau (contractuitvoering, dienstverlening en geleverde kwaliteit), voor Opdrachtgever het aanspreekpunt zijn. Bij vervanging of wijziging van deze contactpersoon wordt Opdrachtnemer minimaal twee weken voorafgaand aan de vervanging/wijziging schriftelijk hierover geïnformeerd.
Eis 23	De Opdrachtnemer wijst binnen zijn eigen organisatie op operationeel niveau twee tot drie (operationeel) medewerkers aan als contactpersoon voor Opdrachtgever die verantwoordelijk zijn voor de naleving en uitvoering van de Overeenkomst en die tevens fungeren als aanspreekpunt voor Opdrachtgever (operationeel verantwoordelijke). Van maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 en 17.00 uur, met uitzondering van nationaal erkende feest- en gedenkdagen, dient ten minste één van deze contactpersonen bereikbaar te zijn via telefoon en mail. De kennis van deze contactpersonen over de afspraken met Opdrachtgever dient actueel te zijn. Opdrachtnemer zal bij aanvang contract de namen en contactgegevens van de contactpersonen aan de Opdrachtgever bekend maken. Vervanging / wijzigingen zullen minimaal één week van voorafgaand aan de vervanging/wijziging schriftelijk gecommuniceerd worden met Opdrachtgever.
Eis 24	De Opdrachtnemer wijst binnen zijn eigen organisatie twee tot drie medewerkers aan als vaste contactpersonen die fungeren als aanspreekpunt voor de Doelgroep medewerkers. Van maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 en 17.00 uur dient Opdrachtgever bereikbaar te zijn voor de Doelgroep medewerkers via telefoon en mail. De kennis van deze twee tot drie contactpersonen over de afspraken met

Opdrachtgever dient actueel te zijn. Opdrachtnemer zal bij aanvang contract Opdrachtgever de gegevens van deze vaste contactpersonen kenbaar maken. Vervanging / wijzigingen zullen minimaal twee weken van te voren schriftelijk gecommuniceerd worden met Opdrachtgever.

Eis 25 De Opdrachtnemer is tijdens kantooruren (maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 en 17.00 uur) per telefoon en e-mail bereikbaar. Via telefoon is Opdrachtnemer direct bereikbaar voor de Doelgroep medewerkers en medewerkers van het IFV of Opdrachtnemer belt/mailt dezelfde dag terug. Indien Opdrachtnemer niet direct een vraag kan beantwoorden, dient hij binnen twee werkdagen een inhoudelijke reactie te geven op de gestelde vraag.

Online Portaal

Eis 26 Opdrachtnemer stelt één geïntegreerd systeem beschikbaar aan Opdrachtgever: één online portaal waarin alle beschreven handelingen gedaan kunnen worden door Opdrachtgever en Doelgroep medewerker en informatie omtrent de inhuur ingezien kan worden. Voor o.a. aanmelding, registratie inzet en declaraties.

Eis 27 Het online portaal van Opdrachtnemer is 24/7 beschikbaar.

Eis 28 In het online portaal kan Opdrachtgever in ieder geval zien:
Lopende contracten:
> rol(len)
> bruto uurloon
> uurtarief Opdrachtnemer
> gewerkte uren en reiskosten
> contractvorm
> begin- en einddatum contract
> arbeidshistorie

Eis 29 In het online portaal kan de Doelgroep medewerker in ieder geval zien
Lopende contracten:
> rol(len)
> bruto uurloon
> gewerkte uren en reiskosten
> contractvorm
> eventuele voorzieningen
> eventuele jaaropgaves
> arbeidshistorie

Eis 30 De Inschrijver garandeert en toont na gunning aan dat de brongegevens van de software middels een Escrow-overeenkomst beschikbaar komen voor het IFV bij onder meer faillissement of overige bedreiging van bedrijfsvoortzetting van de Ondernemer.

Eis 31 Eventueel vergeten wachtwoorden voor het portaal zijn door gebruiker (Opdrachtgever en Doelgroep medewerker) zelf te herstellen, middels een link in een e-mail of éénmalige code.

Eis 32	Het online portaal is compliant met een gangbare webbrowser (minimaal voorlaatste versie).
Eis 33	Er is geen specifieke plug-in nodig.
Eis 34	Het instellen van gebruikersrechten op basis van profielen en het instellen van toegangsrechten (accounts) ligt bij Opdrachtnemer.
Relatie- en contractbeheer	
Eis 35	De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever voeren elk kwartaal een gesprek over de samenwerking, contractuitvoering en geleverde prestaties. Hierbij zijn aanwezig de strategisch contactpersoon en een operationeel medewerker van Opdrachtnemer en vanuit Opdrachtgever de contractmanager en een operationeel verantwoordelijke.
Rapportages	
Eis 36	<p>De Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal een digitaal overzicht. Deze rapportages dienen binnen één maand na afloop van de gerapporteerde periode beschikbaar te zijn. Deze informatie omvat minimaal een overzicht met daarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> > de ingezette Doelgroep medewerkers > op achternaam geordend > startdatum en einddatum contract > het bruto uurloon per rol Doelgroep medewerker > het tarief per uur per rol Doelgroep medewerker > het aantal gewerkte uren per Doelgroep medewerker, gespecificeerd per week en naar projectnummer > de gedeclareerde reiskosten en/of onkostenvergoedingen per Doelgroep medewerker > de rechtspositie (rechten en plichten) op basis van de arbeidshistorie > het aantal unieke Doelgroep medewerkers ingezet in de periode <p>Opdrachtgever wenst de exacte vorm van deze rapportage met de gegunde Opdrachtnemer af te stemmen.</p>
Eis 37	<p>De Opdrachtnemer verstrekt per kalenderjaar een digitaal overzicht. Deze rapportages dienen binnen één maand na afloop van het kalenderjaar beschikbaar te worden gesteld. Deze informatie omvat minimaal een overzicht met daarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> > de ingezette Doelgroep medewerkers > op achternaam geordend > startdatum en einddatum van de inzet per Doelgroep medewerker en per rol > het bruto uurloon per rol Doelgroep medewerker > het tarief per uur per rol Doelgroep medewerker > het totaal aantal gewerkte uren per Doelgroep medewerker over de gehele periode onverdeeld naar projectnummer > de gedeclareerde reiskosten per Doelgroep medewerker > de rechtspositie (rechten en plichten) op basis van de arbeidshistorie > het aantal unieke ingezette Doelgroep medewerkers in de periode <p>Opdrachtgever stemt de exacte vorm en inhoud van deze rapportage met de Opdrachtnemer af bij aanvang van de Overeenkomst.</p>
Overige eisen	

Eis 38	De Opdrachtnemer vraagt, afhankelijk van de rol-inhoud, voor een Doelgroep medewerker een VOG aan. De kosten voor de VOG zullen, na facturatie ervan aan Opdrachtgever, door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden betaald.
Eis 39	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks met de Doelgroep medewerker een dienstverband aan te gaan. Hiervoor zullen bij de Opdrachtgever geen kosten in rekening gebracht worden.
Eis 40	De Inschrijver garandeert dat de (uitvoering van de) geboden dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.
Eis 41	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling.
Eis 42	De dienstverlening en (schriftelijke en mondelinge) communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is volledig in het Nederlands.
Overdracht	
Eis 43	Bij de transitie, de start en bij het eindigen van de Overeenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige, tijdige en ongestoorde overgang van de diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer/partij, zonder dat daar kosten voor in rekening worden gebracht.
Eis 44	Indien een aantal van de huidige Doelgroep medewerkers die de Opdrachtgever ten tijde van de overdracht van de latende naar de nieuwe Opdrachtnemer inhuurt, in verband met hun arbeidshistorie, niet overgeheveld kunnen worden naar de nieuwe Opdrachtnemer, dan zal deze groep niet in aanmerking komen voor de overdracht. De 'oude' Opdrachtnemer continueert voor deze Doelgroep medewerkers de dienstverlening zo lang als nodig.
Aanvullende eisen ten aanzien van niet- onderwijs gerelateerde medewerkers	
Eis 45	De Doelgroep medewerkers zijnde niet- onderwijs gerelateerde medewerkers zullen uitbetaald moeten kunnen worden op basis van vaste contracturen, vergelijkbaar met IFV medewerkers.
Eis 46	De uren- en reiskosten invoer moet of door Opdrachtgever of door de Doelgroep medewerker zijnde niet- onderwijs gerelateerde medewerker zelf ingevoerd kunnen worden. Opdrachtgever kan deze invoer vervolgens geautomatiseerd goedkeuren.
Eis 47	Opdrachtnemer kan, indien van toepassing en op verzoek van Opdrachtgever, zorgdragen voor het ABP pensioen.
Eis 48	De kosten bij ziekte (zoals doorbetaling tijdens ziekte en verzuimbegeleiding) van Doelgroep medewerkers zijnde niet- onderwijs gerelateerde medewerkers zijn, indien van toepassing, voor rekening van de Opdrachtnemer en niet voor Opdrachtgever.

Kritieke prestatie indicatoren

Eis 49	<p>KPI 1</p> <p>Opdrachtnemer is tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag 08.30-17.00 uur) in ten minste 98% van de gevallen bereikbaar.</p>
Eis 50	<p>KPI 2</p> <p>Het online portaal is tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag 08.30-17.00 uur) in ten minste 98% van de tijd beschikbaar. 1x per 6 maanden wordt hierover gerapporteerd aan IFV. Onderhoud wordt minimaal 24 van tevoren aangekondigd.</p>
Eis 51	<p>KPI 3</p> <p>Deze KPI heeft betrekking op de eisen 13 tot en met 17 van dit PVE en artikel 5 van de Overeenkomst.</p> <p>95% van de facturen is correct. Opdrachtnemer is verplicht een overzicht bij te houden van de (in)correcte facturen. Deze worden tijdens ieder kwartaaloverleg besproken met Opdrachtgever en kan als basis dienen voor een KPI-overleg.</p>
Eis 52	<p>KPI 4</p> <p>95% van de uitbetalingen door Opdrachtnemer aan de Doelgroep medewerker(s) is correct. Opdrachtnemer is verplicht een overzicht bij te houden van de (in)correcte uitbetalingen. Deze worden tijdens ieder kwartaaloverleg besproken met Opdrachtgever en kan als basis dienen voor een KPI-overleg.</p>