

Bijlage 10

Programma van Eisen

1. Algemeen		
Eis Nr.	Omschrijving eis	ja/nee
1.1	Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.	
1.2	Inschrijver is in staat om en zal na contractering de werkzaamheden uitvoeren zoals beschreven in de Offerteaanvraag en bijbehorende bijlagen.	
1.3	De algemene inkoopvoorwaarden van VrZW (zie bijlage 4) worden van toepassing verklaard op de Overeenkomst.	
1.4	Inschrijver geeft bij zijn inschrijving inzicht in zijn organisatie inclusief organogram en de weergave van managementfuncties.	
1.5	Opdrachtgever handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. Alle gegevens door de aanbestedende dienst aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend worden, behoudens de gevallen waarin opdrachtnemer hiertoe op grond van de wet toe verplicht is, niet aan derden verstrekt. De aanbestedende dienst behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.	
1.6	De in te zetten medewerker(s) verklaren zich akkoord met het privacy beleid van VrZW (zie bijlage 17)	
1.7	De in te zetten medewerker(s) ondertekenen en conformeren zich aan de integriteitsverklaring (zie bijlage 18)	
1.8	De in te zetten medewerker(s) conformeren zich aan de Gedragscode (zie bijlage 19)	
1.9	Inschrijver voorziet VrZW van een kopie geheimhoudingsverklaring (voor projecten bij klanten) getekend door de medewerker die ingezet wordt bij VrZW.	
1.10	Opdrachtnemer is flexibel als het gaat om het leveren van extra ondersteuning op afroep bij evenementen en/of avonden.	
1.11	Inschrijver zal zonder schriftelijke toestemming van VrZW in publicaties of reclame-uitingen van de Overeenkomst geen melding maken.	
1.12	Inschrijver draagt zorg voor dat de medewerker(s) die worden ingezet bij VrZW tijdig en correct worden betaald.	
1.13	Werkplekken worden zoveel mogelijk leeg achtergelaten.	
1.14	Gevoelige gegevens worden afgeschermd wanneer de medewerker(s) langer dan een kwartier van de werkplek af is. Ook wordt apparatuur dan afgeschermd/opgeborgen.	
2. Kwalificaties personeel en stabiliteit		
2.1	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst het niveau van kwaliteit en ervaring van de in te zetten medewerker(s) minimaal gelijk blijven.	

2.2	Opdrachtnemer spreekt de intentie uit dat de in te zetten medewerker(s) gedurende de Overeenkomst dezelfde personen blijven. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijft het aantal personeelwisselingen tot een minimum beperkt, waarbij de kwaliteit/ervaring van eventuele nieuwe medewerker(s) van minimaal hetzelfde niveau is en er intern sprake is van kennisoverdracht. In geval van eventuele personeelwisselingen zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de vervangende medewerker(s) voldoende in kennis wordt gesteld van de bijzonderheden die kunnen worden aangetroffen tijdens de werkzaamheden. Dit ter voorkoming van telkens dezelfde vragen aan medewerkers van VrZW.	
2.3	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.	
2.4	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer welke in het gebouw van de aanbestedende dienst komen houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.	
2.5	Indien de aanbestedende dienst niet tevreden is over de inzet van een medewerker van opdrachtnemer kan de aanbestedende dienst verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. De aanbestedende dienst zal tijdig opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.	
2.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor een vast aanspreekpunt, ook buiten kantoor tijden.	
2.7	Wanneer kwaliteitsafspraken of planning in het geding zijn/komen door vertrek van een medewerker(s) of langdurige afwezigheid van de medewerker, dan zorgt Opdrachtnemer voor adequate en tijdige vervanging.	
2.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor directe vervanging bij verlof en ziekte waarbij de kwaliteit/ervaring van de inzette medewerker(s) van minimaal hetzelfde niveau is.	
2.9	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord, dat bij niet goed functioneren dan wel gefundeerde klachten over de medewerker(s) van Opdrachtnemer, Opdrachtnemer een andere medewerker(s) met het vereiste niveau inzet. Dit heeft geen financiële gevolgen voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer en het in te zetten personeel nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over Opdrachtgever en de uit te voeren werkzaamheden.	
2.10	De in te zetten medewerker(s) hebben aantoonbaar kennis en ervaring op minimaal MBO+ werk en denk niveau en hebben een goede en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.	
2.11	De in te zetten medewerker(s) spreken Algemeen Beschaafd Nederlands.	
2.12	De in te zetten medewerker(s) dienen aantoonbare ervaring te hebben in soortgelijke functies.	
2.13	De in te zetten medewerker(s) hebben actuele kennis van geautomatiseerde systemen (minimaal kennis te hebben van gangbare software) zoals MS-office (Outlook, Word, Excel).	
2.14	De in te zetten medewerker(s) dienen in bezit te zijn van een EHBO diploma.	
2.15	Tatoeages en piercings, met uitzondering van oorbellen, mogen niet zichtbaar zijn.	
2.16	Voordat de medewerkers van Inschrijver ingezet worden bij VrZW wordt een VOG NP ingediend bij VrZW van maximaal één jaar oud. De kosten hiervoor zijn voor rekening van Inschrijver.	

2.17	De medewerkers dienen te voldoen aan het functieprofiel zoals opgenomen in het Beschrijvend Document paragraaf 2.7.	
2.18	Medewerkers die werkzaam zijn op de locatie van VrZW moeten zich altijd kunnen identificeren.	
2.19	Bemensing uit de regio Zaanstreek-Waterland op een afstand van maximaal 30 km van VrZW vandaan. Inschrijver zelf hoeft niet gevestigd te zijn in de regio.	
	3. Werkvenster	
3.1	Met uitzondering van wettelijk erkende feestdagen vinden de werkzaamheden op de volgende dagen en tijdstippen plaats:	
	De receptie wordt dagelijks (van maandag tot en met vrijdag) bemand van 08:00 tot 17:00.	
	De receptie medewerker (m/v) is dagelijks aanwezig tussen 08:00 en 17:00.	
3.2	Opdrachtgever heeft het recht om het aantal uren dan wel de werktijden te wijzigen gedurende de looptijd van de overeenkomst.	
	4. Meerwerk	
4.1	Opdrachtnemer stemt ermee in dat over eventueel meerwerk uitsluitend schriftelijke afspraken kunnen worden gemaakt met Opdrachtgever. Indien er meerwerk in rekening gebracht wordt dient hierover vooraf toestemming van Opdrachtgever te zijn verkregen. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming kan meerwerk niet worden gefactureerd.	
	5. Communicatie/Contactmomenten	
5.1	Inschrijver en VrZW hebben op gezette tijden maar tenminste 2 keer per jaar contact over de voortgang van de gecontracteerde dienstverlening waarbij o.a. de samenwerking, tevredenheid etc. onderwerp van gesprek zijn. Dit overleg zal plaatsvinden op de locatie van VrZW.	
5.2	Zowel Inschrijver als VrZW wijzen één contactpersoon aan.	
	6. Prijzen en facturatie	
6.1	Alle aangeboden prijzen zijn door Inschrijver ingevuld in bijlage 15 Prijzenblad	
6.2	Alle aangeboden prijzen vermeld in Euro's zijn inclusief alle bijkomende kosten, zoals reis- en verblijfkosten en zijn exclusief BTW.	
6.3	De factuurgegevens ten behoeve van alle werkzaamheden die afwijken van de werkzaamheden die vallen onder de fixed fee moeten een onderbouwing van de tarieven en specificaties bevatten. Hierin moeten in ieder geval de inzet van de medewerkers van Inschrijver naar uren en geldende tarieven gespecificeerd zijn.	