

Bijlage 4 - Programma van eisen

Algemeen	
Eis 1.1	Opdrachtnemer verklaart door inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de inschrijvers kan beperken.
Eis 1.2	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
Eis 1.3	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele loop tijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor op ontbinding van de raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
Eis 1.4	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de aanbestedende dienst, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
Eis 1.5	Opdrachtnemer 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 raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, behoudens de gevallen waarin opdrachtnemer hiertoe op grond van de wet toe verplicht is, niet aan derden worden verstrekt. De aanbestedende dienst behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.6	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook alle medewerkers van/namens en (toe)leveranciers van opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht. Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen betekent dit einde dienstverband voor de desbetreffende medewerker.
Eis 1.7	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.8	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de raamovereenkomst. Inschrijver vrijwaart de aanbestedende dienst tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor de aanbestedende dienst.
Eis 1.9	Alle medewerkers van opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren op locatie van de aanbestedende dienst, anders dan overleg dienen voorafgaande aan het moment waarop zij voor het eerst op locatie van de aanbestedende dienst

	komen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (Algemene screening op alle voorkomende werkzaamheden, behalve personen) welke niet ouder is dan zes maanden. Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst dient opdrachtnemer binnen vier weken de VOG te kunnen overleggen van deze medewerkers voorzien van een overzicht van de datum waarop zij voor de eerste keer toegang hebben gekregen tot deze data op locatie van de aanbestedende dienst werkzaamheden hebben uitgevoerd.
Eis 1.10	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.

Eisen 2. Juridisch	
Eis 2.1	De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
Eis 2.2	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Raamovereenkomst; 2. Nadere overeenkomst; 3. Aanbestedingsstukken en de nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde); 4. Inkoopvoorwaarden AWWODI-2018; 5. Inschrijving opdrachtnemer
Eis 2.3	Opdrachtnemer brengt de aanbestedende dienst, zodra opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 2.4	Door het indienen van de inschrijving gaat opdrachtnemer akkoord met de tekst van de raamovereenkomst, en AWWODI-2018, zoals vastgesteld na de laatste nota van inlichtingen.
Eis 2.5	Indien de raamovereenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden, om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere tekortkomingen die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de raamovereenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
Eis 2.6	Indien de raamovereenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden, om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere tekortkomingen die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van (een deel van) de kosten voor een nieuwe aanbestedingsprocedure begeleid door een extern adviesbureau. Hierbij geldt dat de vergoeding als volgt wordt vastgesteld: • Ontbinding bij een looptijd $\leq$ 1 jaar, 80% van de kosten; • Ontbinding bij een looptijd $<$ 2 jaar, 60% van de kosten; • Ontbinding bij een looptijd $\leq$ 3 jaar, 40% van de kosten; • Ontbinding bij een looptijd $<$ 4 jaar, 20% van de kosten.

Eis 2.7	Door het indienen van een inschrijving gaat opdrachtnemer ermee akkoord dat bij een fusie van de aanbestedende dienst met een derde partij de scope van de opdracht kan wijzigen en dat de raamovereenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van 3 kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
Eis 2.8	Door het indienen van een inschrijving maken de door opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

Eisen 3. Commercieel	
Eis 3.1	De raamovereenkomst gaat in na ondertekening door beide partijen en wordt aangegaan voor de duur van twee jaar met tweemaal de optie, eenzijdig uit te oefenen door de aanbestedende dienst, tot het verlenging van de raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van telkens één jaar. De maximale looptijd van de raamovereenkomst is vier jaar.
Eis 3.2	De aanbestedende dienst stelt opdrachtnemer uiterlijk zes maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien de aanbestedende dienst gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd.
Eis 3.3	De gehanteerde tarieven zijn in euro's afgerond op twee decimalen, exclusief btw.
Eis 3.4	De door opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief (niet gelimiteerd) salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, reistijd, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, kosten voor VOG's, etc. Dit betekent dat er geen andere tarieven in rekening gebracht kunnen worden dan gespecificeerd op het prijsblad met uitzondering van: aanvullende werkzaamheden waarvoor de aanbestedende dienst opdracht heeft gegeven conform de eisen die gesteld worden aan aanvullende werkzaamheden.
Eis 3.5	Opdrachtnemer geeft bij inschrijving inzicht in het uurtarief dat wordt uitbetaald aan de in te zetten medewerkers(s) en het all-in tarief dat bij hWh in rekening wordt gebracht.
Eis 3.6	De aangeboden tarieven zijn vast gedurende de gehele looptijd inclusief eventuele verlengingen. Wettelijke indexering en CAO verhogingen zijn wel van toepassing.
Eis 3.7	Wordt in een jaar afgezien van herzien van de tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar; indexering over meerdere jaren is derhalve uitgesloten.
Eis 3.8	Een voornemen tot indexatie of aanpassing van tarieven als gevolg van een wijziging in wettelijke heffingen zoals het btw percentage dient opdrachtnemer minimaal drie maand(en) voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan aan opdrachtgever te melden met daarbij een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.

Eis 3.9	Negatieve indexering of verlagingen van wettelijke heffingen zoals het btw percentage dient opdrachtnemer te allen tijde te melden en de tarieven dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.
Eis 3.10	De inschrijfprijs wordt uitsluitend beoordeeld, indien er geen oneigenlijk gebruik gemaakt wordt van de gunningsmethodiek en het prijsblad voldoet aan de voorwaarden omschreven als in de aanbestedingsleidraad.
Eis 3.11	Alle in de aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en/of aantallen zijn indicatief. Opdrachtnemer kan aan deze bedragen en/of aantallen geen rechten in termen van (minimale of maximale) afzet/omzet ontleen.

Aanvullende werkzaamheden	
Eis 4.1	Naast de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsstukken dient opdrachtnemer op verzoek van de aanbestedende dienst ook bereid te zijn aanvullende werkzaamheden te verrichten.
Eis 4.2	Onder aanvullende werkzaamheden worden werkzaamheden verstaan welke niet is opgenomen in de opdracht en welke nauw verband houdt met de scope van de opdracht.
Eis 4.3	De aanvullende werkzaamheden zullen nimmer meer dan 10% van de totale opdrachtwaarde bedragen.
Eis 4.4	Indien de aanbestedende dienst aanvullende werkzaamheden wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij opdrachtnemer gedaan.
Eis 4.5	Opdrachtnemer brengt binnen 7 werkdagen na ontvangst van het verzoek een offerte uit aan de aanbestedende dienst waarin de aanvullende werkzaamheden voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te verrichten werkzaamheden, de randvoorwaarden, de doorlooptijd voor de uitvoering en de geldigheid van de offerte (minimaal 30 dagen).
Eis 4.6	De kosten voor de aanvullende werkzaamheden dienen in verhouding te staan met de tarieven welke zijn opgenomen in het prijsblad. Indien er geen sprake is van een relatie tussen de tarieven in het prijsblad en de aanvullende werkzaamheden dan dienen de tarieven marktconform te zijn.
Eis 4.7	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door de aanbestedende dienst dienen de aanvullende werkzaamheden binnen de opgegeven doorlooptijd verricht of gedurende de afname periode uitgevoerd te worden.
Eis 4.8	Facturatie van de aanvullende werkzaamheden kan alleen plaatsvinden na volledige uitvoering en acceptatie van de uitvoering door de aanbestedende dienst van de aanvullende werkzaamheden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 4.9	De raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte of opdrachtbevestiging m.b.t. aanvullende werkzaamheden.

Facturatie	
Eis 5.1	Onder vermelding van de raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting en acceptatie van de werkzaamheden een verzamelfactuur.
Eis 5.2	Onder vermelding van de raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per uitgebrachte offerte met betrekking tot de aanvullende werkzaamheden.

Eis 5.3	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: • uw volledige naam en adres en die van GR Het Waterschapshuis; • uw btw-nummer; • uw KvK-nummer; • de datum waarop de factuur is uitgereikt; • een opeenvolgend factuurnummer; • de omschrijving van de goederen of diensten die u hebt geleverd; • de hoeveelheid van de goederen of de omvang van de diensten die u hebt geleverd; • de datum waarop de goederen of diensten zijn geleverd, of de datum van een vooruitbetaling; • het bedrag dat u in rekening brengt, exclusief btw; Levert u prestaties met verschillende btw-tarieven? Vermeld dan de aparte bedragen. Neem daarnaast de eenheidsprijs op, als dit van toepassing is. • het btw-tarief dat u in rekening brengt; • het btw-bedrag. Wat moet er nog meer op staan om de factuur zo spoedig mogelijk te verwerken: • inkoopordernummer (4 of 5-cijferig nummer); • één inkoopordernummer per factuur; • de datum van de facturen dient niet meer dan viif werkdagen van de ontvangstdatum af te wijken. <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 5.4	<u>Een kostenoverzichten bevat minimaal de volgende gegevens:</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) • Prijs per onderdeel zoals opgenomen in het prijsblad (of de offerte in het geval van aanvullende werkzaamheden) • Aantal per onderdeel zoals opgenomen in het prijsblad (of de offerte in het geval van aanvullende werkzaamheden) • Totaal kosten (incl. en excl. btw) • In het geval van aanvullende werkzaamheden een kopie van de door de Aanbestedende goedgekeurde offerte • Naam en telefoonnummer contactpersoon opdrachtnemer De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 5.5	Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF formaat gestuurd aan financien@hetwaterschapshuis.nl o.v.v. het inkoopordernummer.

	Indien bij u geen inkoopordernummer bekend is, dan kunt u een mail sturen naar inkoop@hetwaterschapshuis.nl
Eis 5.6	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 5.7	Indien een factuur niet voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de opdrachtnemer hiervan binnen 5 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
Eis 5.8	De aanbestedende dienst is gerechtigd om indien er sprake is van door opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan de aanbestedende dienst.
Eis 5.9	Indien de aanbestedende dienst niet tijdig betaalt en de vertraging niet te wijten is aan opdrachtnemer, kan opdrachtnemer aanspraak maken op de wettelijke rente van het bedrag, met de betaling waarvan de aanbestedende dienst in gebreke is, met ingang van de dag, volgend op die, waarop de betaling uiterlijk diende te geschieden. Rente van rente kan opdrachtnemer niet vorderen.
Eis 5.10	De aanbestedende dienst is te allen tijde gerechtigd de door opdrachtnemer verzonden facturen door een door de aanbestedende dienst aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in Artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek, op juistheid te laten controleren.
Eis 5.11	Indien de aanbestedende dienst gebruik maakt van een accountantscontrole zal opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
Eis 5.12	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de aanbestedende dienst, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van opdrachtnemer komen.

Communicatie	
Eis 6.1	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en de aanbestedende dienst vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 6.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
Eis 6.3	De aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens panduren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan twee werkdagen afwezig is wordt de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de aanbestedende dienst contact opneemt met de contactpersoon.
Eis 6.4	De aanbestedende dienst krijgt indien de vaste contactpersoon (accountmanager) langer dan twee werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende

	contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (accountmanager).
Eis 6.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten die betrekking hebben op haar dienstverlening inclusief de administratie en registratie van deze klachten. Opdrachtnemer dient hiertoe een procedure in te richten. Klachten dienen na melding, op werkdagen, binnen 24 uur in behandeling te zijn genomen en te zijn opgelost. Indien het oplossen van klachten (of verstoring of problemen) meer dan voornoemde tijd in beslag neemt, communiceert opdrachtnemer dit met de contactpersoon van de opdrachtgever.

Personeel	
Eis 7.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 7.2	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring).
Eis 7.3	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer welke in een gebouw van de aanbestedende dienst komen houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.
Eis 7.4	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers welke gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bij opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
Eis 7.5	De aanbestedende dienst kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor het inlenen van illegale werknemers. De door de overheid aan de aanbestedende dienst opgelegde boetes zullen worden vergoed door opdrachtnemer.
Eis 7.6	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.

Algemeen t.a.v. de opdracht	
Eis 8.1	Bezetting frontoffice standaard scenario: - De receptie wordt dagelijks (van maandag tot vrijdag) bemand tussen 8.00 en 17.30 uur. - De gastvrouw is dagelijks aanwezig tussen 8.30 en 17.30 uur - M.u.v. - o rustige periodes dan is slechts 1 van beide aanwezig tussen 8.00 en 17.30 uur. - o Tijdens de sluiting van het pand; - De werktijden zijn inclusief een half uur pauze (werkdag is 9 uur).

	- Opdrachtnemer heeft inzicht in het reserveringssysteem van het vergadercentrum van hWh en maakt op basis hiervan en de scenario's en eventuele aanvullende de informatie van het Waterschapshuis elke 2 weken een planning voor de inzet van de medewerkers. In het geval er een dag(deel) geen vergaderingen gepland staan dan wordt die(/dat) dag(deel) er 1 medewerker ingepland. Indien het pand gesloten is, wordt er geen medewerker ingepland. De planning wordt definitief na goedkeuring door het Waterschapshuis. Deze goedkeuring wordt binnen 2 werkdagen verstrekt. - In geval van plotselinge afwezigheid van een medewerker draagt opdrachtnemer zorg dat er uiterlijk 3 uur na de afwezigheidsmelding of de start van de werkdag van de medewerker, vervanging aanwezig is op het pand in Amersfoort. - De medewerkers, receptionst(e) en gastvrouw/-heer zijn onderling uitwisselbaar en kunnen beide functies bekleden. - Opdrachtnemer zorgt voor een vaste bezetting en continuïteit in de bezetting van de frontoffice. Het team die de max. 90 uur per week (5 werkdagen, 2 medewerkers, 9 uur per dag excl. 30 minuten pauze) gaat invullen, bestaat uit minimaal 3 en maximaal 5 medewerkers. Medewerkers worden voor langere termijn, min. 2 jaar, geplaatst bij het Waterschapshuis en zijn per week min. 18 uur inzetbaar. - Medewerkers schrijven uren in het urenregistratiesysteem van opdrachtgever. - De medewerkers worden onderdeel van de BHV-organisatie van hWh.												
Eis 8.2	Naast het standaard scenario zijn er nog 2 andere scenario's denkbaar die invloed hebben op de bezetting: 1. Pandemie scenario. Het pand/vergadercentrum is (deels) gesloten en er een bezetting van minimaal 1,5 uur per dag gewenst is. 2. Uitbreiding scenario. Mogelijk wordt gedurende de contractperiode de dienstverlening uitgebreid waardoor meer inzet gevraagd wordt. <table><tr><th>Scenario</th><th>Min. gem. aantal uur per maand</th><th>Max. gem. aantal uur per maand</th></tr><tr><td>Standaard</td><td>195 (52 weken, 5 werkdagen, 9 uur per dag)</td><td>375 (48 weken, 5 werkdagen, 18 uur per dag + 4 weken, 5 werkdagen, 9 uur per dag)</td></tr><tr><td>Uitbreiding</td><td>375 (max. standaard scenario)</td><td>479 (max. 104 uur per maand extra t.o.v. standaard)</td></tr><tr><td>Pandemie</td><td>60 (ca. 3 uur per werkdag)</td><td>375 (max. standaard scenario)</td></tr></table>	Scenario	Min. gem. aantal uur per maand	Max. gem. aantal uur per maand	Standaard	195 (52 weken, 5 werkdagen, 9 uur per dag)	375 (48 weken, 5 werkdagen, 18 uur per dag + 4 weken, 5 werkdagen, 9 uur per dag)	Uitbreiding	375 (max. standaard scenario)	479 (max. 104 uur per maand extra t.o.v. standaard)	Pandemie	60 (ca. 3 uur per werkdag)	375 (max. standaard scenario)
Scenario	Min. gem. aantal uur per maand	Max. gem. aantal uur per maand											
Standaard	195 (52 weken, 5 werkdagen, 9 uur per dag)	375 (48 weken, 5 werkdagen, 18 uur per dag + 4 weken, 5 werkdagen, 9 uur per dag)											
Uitbreiding	375 (max. standaard scenario)	479 (max. 104 uur per maand extra t.o.v. standaard)											
Pandemie	60 (ca. 3 uur per werkdag)	375 (max. standaard scenario)											
Eis 8.3	Personeel en vervanging: a) Opdrachtnemer levert: a. binnen 3 uur vervangende medewerkers in geval van ziekte; b. binnen 48 uur vervangende medewerkers in geval van verlof; c. binnen 2 weken vervangende medewerker bij niet functioneren van een medewerker. b) Inzet van vervangende medewerkers dient in nauw overleg en samenspraak met opdrachtgever te geschieden; c) Opdrachtnemer stelt de opdrachtgever tijdig op de hoogte bij wijzigingen; d) Het inwerken van medewerkers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting en is niet kostenverhogend voor de opdrachtgever;												

	e) Opdrachtnemer dient bij (tijdelijke) uitval te zorgen voor een adequate overdracht; f) In het geval van ziekte, verlof en/of afroepdiensten heeft opdrachtnemer een (vaste) ambulante poule van minimaal drie (3 medewerkers en dient vervanging uit deze poule te komen. De medewerkers uit deze poule zijn bekend met opdrachtgever en voldoen aan de gestelde eisen; g) Tijdens de inwerkperiode houden de contactpersoon van opdrachtgever en de regiomanager van de opdrachtnemer een evaluatie over het functioneren en de geschiktheid van de nieuwe medewerker. De uitslag van de evaluatie zal aan de medewerker worden medegedeeld. Mocht uit de evaluatie blijken dat de medewerker, naar het oordeel van de opdrachtgever, niet voldoet en niet geschikt is om voor de opdrachtgever de gevraagde diensten uit te voeren, dan zal deze in overleg door een andere vervangen dienen te worden. De kosten voor de inwerkperiode zijn voor rekening van de opdrachtnemer. h) Personeel van opdrachtnemer dat onder zijn verantwoordelijkheid werkzaamheden uitvoert in het gebouw en op het terrein van opdrachtgever, is verplicht de door opdrachtgever aangehouden huisregels en beveiligingsprocedures in acht te nemen;
Eis 8.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor bijscholing van de door hem in te zetten medewerkers. Medewerkers dienen met regelmaat geschoold te worden zodat aansluiting blijft bij het actuele.
Eis 8.5	Alle door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers voldoen aan alle eisen zoals genoemd in het kader van deze opdracht.
Eis 8.6	De werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de instructie van de opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actualiseren van deze instructie(s).
Eis 8.7	Uiterlijk drie (3) weken voor aanvang van de werkzaamheden maakt de opdrachtnemer de door hem in te zetten medewerkers kenbaar bij de opdrachtgever voor de gehele bezetting zoals gevraagd. De opdrachtgever doet een selectie en houdt klikgesprekken met de voorgestelde kandidaten en laat opdrachtnemer weten welke kandidaten geschikt geacht worden voor de functie. De vragen die tijdens de klikgesprekken gesteld worden hebben betrekking op de functie- en -rolbeschrijving en zien toe of de kandidaat past bij de organisatie en cultuur van hWh.
Eis 8.8	De door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen toezicht te houden dat de entree, de centrale ontvangstruimte, werkcafé, vergadercentrum, pantry van pand en eigen werkplek gedurende de dag zoveel mogelijk schoon en opgeruimd is.
Eis 8.9	Tijdens de contractperiode kunnen zich situaties voordoen dat er aanvullende diensten gewenst zijn. Indien opdrachtgever behoefte heeft aan deze aanvullende diensten kunnen afroepdiensten aan de opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt. Opdrachtnemer zal deze op dat moment ook leveren tegen de bij zijn inschrijving opgegeven tarieven. Waar mogelijk worden deze afroepdiensten minimaal 48 uur van te voren aangevraagd. Werkzaamheden die tijdens deze afroepdiensten dienen conform de instructies van de opdrachtgever te worden uitgevoerd. Voor afroepdiensten worden geen afnamegaranties gegeven.

Eis 8.10	Opdrachtnemer adviseert het Waterschapshuis op het vlak van digitale dienstverlening en welke dienstverlening hWh op dit vlak kan gaan bieden aan haar klanten.
Eis 8.12	De dienstverlening dient op maandag 16 augustus 2021 operationeel te zijn.
Eis 8.13	De klikgesprekken dienen plaats te vinden vóór 10 juli 2021.

Eisen aan in te zetten medewerkers	
Eis 9.1	Profielschets Receptie medewerker en Gastheer/vrouw: De door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers voldoen aan de volgende eisen: Kennis en ervaring: - MBO+ werk- en denkniveau; - Aantoonbare ervaring in soortgelijke functie; - Te beschikken over een verklaring omtrent gedrag (VOG-NP), die voor de start van de dienstverlening ter controle aan de opdrachtgever is overlegd; - Actuele kennis hebben van geautomatiseerde systemen (minimaal kennis te hebben van de gangbare software) zoals bijv. MS-office (Outlook, Word, Excel); - Kennis en ervaring met Zoom, Teams, WebEx of bereidheid dit te leren ter ondersteuning bij vergaderingen; - Algemeen beschaafd Nederlandste te spreken; - Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in Nederlandse taal; - Communicatief vaardig, representatief, dienstverlenend, accuraat, verantwoordelijkheidsgevoel, proactief, oplossingsgericht denken gemotiveerd, positieve werkhouding, discreet, hands-on mentaliteit; - Flexibele, klantvriendelijke en dienstverlenende instelling; - Adequaaf kunnen inspelen op een steeds veranderende werkwijze; - In teamverband kunnen functioneren; - Bij voorkeur niet roken.
Eis 9.2	Medewerkers frontoffice vervullen beide rollen en voeren onderstaande werkzaamheden uit, zie bijlage Situatieschets voor de beschrijving van een werkdag: <u>Receptionist</u> • Gastvrij ontvangen, te woord staan en doorverwijzen van gasten en medewerkers van het Waterschapshuis en andere huurders in het pand; • Administratieve taken m.b.t. de reserveringen in het vergadercentrum (controleren van reserveringsaanvragen adhv checklist, gasten toegang verlenen, evt catering regelen, vergaderzalen omboeken, correspondentie met organisatoren); • Plaatsen van bestellingen; • Aannemen, registreren en oplossen van facilitaire meldingen; • Beheren van de diverse mailboxen;

	• Telefoonafhandeling; • Beheer en uitgifte van pandartikelen; • Gebouwbeheer – melden en oplossingen storingen; • Toegangsbeheer (pand en parkeergarage); • Het opstellen en bijhouden van werkinstructies voor de frontoffice; • Onderdeel uitmaken van BHV-team. <u>Gastheer/-vrouwschap</u> • In het werkcafé ontvangen van gasten en wegwijs maken; • Gasten in contact brengen met een collega van het Waterschapshuis • Begeleiden van gasten naar de juiste vergaderzaal, indien gewenst; • Uitleg geven over de toegang en werkwijze in het vergadercentrum en werkcafé/trefpunt; • Verzorgen van koffie/thee/lunches voor bezoekers en medewerkers; • Vragen en problemen m.b.t. faciliteiten AV-middelen in vergadercentrum beantwoorden en oplossen. De medewerkers krijgen hier een instructie voor; • Vergadercentrum inspecteren: opruimen en schoonhouden van vergaderzalen en zorgen dat al het benodigde aanwezig is, ook voor wat betreft schoonmaak/desinfectie; • Zorgen dat het werkcafé netjes blijft, bv. schoonmaken tafels na gebruik en kopjes afruimen; • Zorgen dat de diverse pantry's netjes blijven en de voorraden aangevuld zijn; • Reinigen van de diverse koffiemachines; • Fungeren als aanspreekpunt voor facilitaire meldingen: afstemmen en oplossen met receptie; • Ombouwen van vergaderzalen naar gewenste opstelling; Deze lijst is niet uitputtend.
Eis 9.3	Uitstraling: - Representatief gekleed - Goed verzorgd; - Geen zichtbare tatoeages tijdens het dragen van kleding; - Geen zichtbare piercings. - Goede uitdrukkingsvaardigheid; - Een dienstverlenende instelling. Het Waterschapshuis faciliteert het vergadercentrum van en voor de waterschappen. De frontofficemedewerkers hebben professionele doch warme, hartelijke doch niet formele werkwijze.
Eis 9.4	Bereidheid tot: - BHV certificering incl. AED bediening; - Het opdoen van kennis van de bediening van de AV-middelen in het vergadercentrum ter ondersteuning bij vergaderingen.
Contractmanagement	
Eis 10.1	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt er (minimaal) eenmaal per kwartaal een overleg plaats tussen de aanbestedende dienst en de accountmanager van opdrachtnemer. Waar nodig worden er aanvullende

	afspraken gemaakt.
Eis 10.2	Tijdens het overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Acties uit eerder overleg; • Functioneren ingezette medewerkers; • Samenwerking en klanttevredenheid; • Knelpunten in de uitvoering van de opdracht; • Rapportages en KPI's; • Gevolgen a.g.v. onderpresteren (niet nakomen KPI-normen); • Trends en ontwikkelingen in de markt; • Ontwikkelingen binnen de aanbestedende dienst en organisatie opdrachtnemer; • Knelpunten/risico's.
Eis 10.3	De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van opdrachtnemer in overleg met de aanbestedende dienst bepaald.
Eis 10.4	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de aanbestedende dienst te bepalen locatie.
Eis 10.5	Op basis van de uitkomsten van het evaluatieoverleg stelt opdrachtnemer indien opdrachtnemer en/of de aanbestedende dienst dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer.
Eis 10.6	Voor alle overlegvormen geldt dat opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen 7 werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardige applicatie welke te openen en te bewerken is middels het Microsoft besturingssysteem zonder dat hiervoor specifieke applicaties aangeschaft dienen te worden) per e-mail aan de aanbestedende dienst verstrekt.
Eis 10.7	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door de aanbestedende dienst. Indien de aanbestedende dienst het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de opdrachtnemer het niet eens is met de door de aanbestedende dienst verlangde aanpassingen dient er binnen 7 werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging.

Eisen 11. Managementrapportages	
Eis 11.1	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst minimaal eenmaal per kwartaal én op verzoek van de aanbestedende dienst binnen 10 werkdagen de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per kwartaal, waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen: • Uitvoering opdracht in zijn algemeenheid ○ Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort); ○ Bijzonderheden m.b.t. (omvang) opdracht; ○ Uitgevoerde verbeteracties en resultaat; ○ Overzicht geplande verbeteracties; • Omvang Opdracht ○ Overzicht aanvullende werkzaamheden • Performance ○ KPI's;

	○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de performance ○ <i>Maximaal eenmaal halfjaarlijks:</i> ○ <i>Klanttevredenheid;</i> ○ <i>Medewerkerstevredenheid;</i>
Eis 11.2	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de aanbestedende dienst verstrekt.
	Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat: • Bevindingen duidelijk te volgen zijn. • Rapportages een consistente gedragslijn volgen. • Tekortkomingen en aandachtspunten gesignaleerd worden en oplossingen worden benoemd (verbetervoorstellen) Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.
Eis 11.3	De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd, wordt in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de Implementatiefase.
Eis 11.4	De aanbestedende dienst verwacht van opdrachtnemer dat de managementinformatie een helder en duidelijke tendens zichtbaar maakt voor wat betreft het verbeteren van de uitvoering van de opdracht en een vermindering van het aantal klachten.