Bijlage 5 Programma van Eisen

Hieronder vindt u het Programma van Eisen, door het ondertekenen van dit programma van Eisen verklaart inschrijver (combinatie) dat hij volledig instemt met de in dit document beschreven eisen, zijn inschrijving voldoet aan alle hieronder gestelde eisen en eventuele aanvullingen/wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen en verklaart dat hij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

Programma van eisen

1. Algemene Eisen	
1.1	Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor operationele zaken. Contactpersonen of de vervangers zijn 365 dagen tijdens uren (7.00 -22.00 uur) bereikbaar voor operationele zaken. Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor contractuele zaken. Contactpersonen of de vervangers zijn op werkdagen tijdens kantooruren (8.00 -17.00 uur) bereikbaar.
1.2	De contactpersoon beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
1.3	Opdrachtgever draagt zorg voor een juiste instructie van de door haar ingezette medewerkers m.b.t. de actuele algemene COVID-19 gedragsregels zoals de GGD die hanteert, zoals het houden van afstand, het dragen van mondkapjes tijdens de werkzaamheden en de te nemen maatregelen bij Covid gerelateerde klachten. Deze maatregelen kunnen afwijkend zijn t.o.v. de maatregelen die het RIVM hanteert.
1.4	De opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de opdrachtgever.
1.5	Contacten met pers en andere publiciteitsmedia over de opdracht, zijn uitsluitend toegestaan door (medewerkers van) opdrachtnemer na schriftelijke toestemming door de opdrachtgever. Het opnemen van de opdracht en opdrachtgever als referentie is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming door de opdrachtgever.
1.6	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt.
1.7	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever op adequate en zorgvuldige wijze over de werkzaamheden in het kader van de overeenkomst.
Opdracht	
2.1	Opdrachtnemer verplicht zich bij het aangaan van de raamovereenkomst uitvoering te geven aan de opdracht.
2.2	Ad-hoc inzet: door allerlei omstandigheden kan het zijn dat naast het planbare werk ook ad-hoc een inzet nodig is. De gevraagde medewerkers dienen zo spoedig mogelijk, maximaal binnen 2 uur na een aanvraag ter plaatse te zijn.
2.3	De in te zetten EHBO-ers nemen opdrachten aan van de artsen en eerste verantwoordelijke op locatie en zullen zich niet laten leiden door andere medewerkers die werkzaam zijn op de test- vaccinatielocatie.

2.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden en bijbehorende procedures door de ingezette medewerkers. Deze werkzaamheden worden beschreven in hoofdstuk 2 van het aanbestedingsdocument. Opdrachtnemer zorgt voor een juiste overdracht en bijbehorende instructies aan (nieuw) in te zetten medewerkers.
Personeel	
3.1	Opdrachtnemer zet zich in om zoveel mogelijk een vast team op een locatie te laten werken.
3.2	De in te zetten medewerkers beschikken tenminste over een EHBO-diploma. Dit diploma bestaat minimaal uit een geldig reanimatie- en BHV-certificaat. Tevens dient de in te zetten medewerker ervaring te hebben met locaties waar medische handelingen worden uitgevoerd. Taken/vereisten: Persoon voldoet aan onderstaande voorwaarden: De EHBO Basishulpverlener (BHV-er) is in staat om: - Te zorgen voor veiligheid - Orde&overzicht van wachtruimte te bewaken - Sociaal vaardig te handelen (t.b.v. geruststellen & observatie) - Zorg te dragen voor eigen veiligheid - Een slachtoffer in veiligheid te brengen - De toestand van het slachtoffer te beoordelen - Bewustzijn te controleren - Ademhaling te beoordelen - Onderscheid maken tussen anafylactische- en vasovagale reactie - Verdenking op anafylactische reactie te signaleren - Hulpdiensten te alarmeren - Verlenen van Eerste Hulp aan een slachtoffer met: Een circulatiestilstand (inclusief gebruik AED) / Bewusteloosheid / Een verslikking
3.3	Het in te zetten personeel dient zich te houden aan alle procedures en maatregelen die de opdrachtgever stelt in de betreffende locatie.
3.4	Bij medische incidenten op een locatie dient het in te zetten personeel op een juiste wijze te kunnen ingrijpen en de rust terug te kunnen brengen. Het personeel dient hierin geïnstrueerd, zo nodig geschoold/getraind te zijn.
3.5	De medewerkers dienen bij aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een geldige VOG, met screeningsprofiel 45. Indien de medewerker niet in het bezit is van de voormelde VOG kan de betreffende medewerker niet worden ingezet. De VOG met screeningsprofiel 45 mag niet ouder zijn dan één jaar op moment van indiensttreding.
3.6	Alle in te zetten medewerkers dienen zich te kunnen legitimeren als medewerker van opdrachtnemer.
3.7	Het in te zetten personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Voor alle in te zetten medewerkers van opdrachtnemer geldt dat zij de Nederlandse taal in spraak zodanig beheersen dat zij de bezoekers van opdrachtgever te woord kunnen staan, dat aanwijzingen en vragen goed worden begrepen en er accuraat en klantgericht kan worden gehandeld.

3.8	In geval opdrachtnemer niet voldoende en niet tijdig EHBO-ers kan leveren dan heeft opdrachtgever het recht om hiervoor volledig dan wel gedeeltelijk derden in te schakelen zonder gehouden te zijn tot enige vorm van vergoeding aan opdrachtnemer.
3.9	Indien een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op afgesproken tijdstip dient opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat binnen één uur een vervanger op de locatie aanwezig is.
3.10	Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook in het weekend, op feestdagen en zo nodig 's-nachts) te kunnen worden ingezet. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van rust- en werktijden alsmede eventuele benodigde vergunningen.
3.11	Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten van inwerken van personeel is voor rekening van opdrachtnemer.
Materialen	
4.1	De in te zetten medewerkers dienen herkenbaar te zijn als EHBO-er en te beschikken over noodzakelijke en uniforme kleding behorende bij de functie van EHBO-er.
4.2	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten EHBO-er alle middelen tot zijn beschikking heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren. Portofoons worden geleverd door Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor enige schade aan of verlies van deze materialen, indien dit niet aan nalatigheid van Opdrachtgever is te wijten.
4.3	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over inrichting wachtruimte, EHBO ruimte en benodigde materialen.
4.4	Materialen (bijvoorbeeld brancards en rolstoelen) dienen te voldoen aan de wettelijke eisen en dienen geplaatst te worden door medewerkers die daarvoor bevoegd/geïnstrueerd zijn.
4.5	Opdrachtnemer kan indien nodig met spoed (binnen 2 uur) benodigde materialen leveren.
4.6	Indien een locatie definitief sluit, zal Opdrachtnemer binnen 48 uur haar benodigde materialen verwijderen.
4.7	Opdrachtgever huurt deze materialen per week. Opdrachtnemer plaatst en haalt deze materialen in overleg met Opdrachtgever op.
4.8	Opdrachtnemer geeft op het prijzenblad het huurtarief per week aan. Dit tarief is inclusief alle kosten, zoals advies, administratie e.d. maar excl. Btw. Indien gewenst kunnen artikelen die niet genoemd zijn op het prijzenblad, tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, toegevoegd worden. Prijzen van nieuwe artikelen dienen derhalve in verhouding te staan met de reeds geoffreerde prijzen. Opdrachtnemer kan op basis van een uurtarief het plaatsen en verwijderen van de materialen in rekening brengen.
Prijzen en tarieven	

5.1	Het opgegeven uurtarief is inclusief alle kosten, zoals reis- en verblijfkosten, logistiek, administratie, e.d. Tevens kan een huurbedrag voor de benodigde materialen worden gefactureerd. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan is aangegeven op het Prijzenblad. De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's excl. Btw.
5.2	Cel D10 op tabblad 2 Prijzenblad van het Inschrijfbiljet geeft de totale inschrijfsom weer. Dit betreft de som van 5/7 van het maandag tot en met vrijdagtarief (cel D5) en 2/7 van het weekendtarief (cel D8). De formule wordt enkel gebruikt voor het bepalen van de totale inschrijfprijs. De aangeboden tarieven worden opgenomen in de overeenkomst en er wordt op basis daarvan ook gefactureerd. Daarnaast worden nog opties uitgevraagd, dit heeft o.a. betrekking op het leveren van brancards en rolstoelen. De aanbestedende dienst verzoekt inschrijver de materialen die u kunt aanbieden aan te vullen en te beschrijven en daarbij behorende tarieven aan te geven. De omschreven opties worden niet meegenomen in de prijsbeoordeling.
5.3	De in de inschrijving aangeboden prijzen en tarieven zijn vast tot 1 januari 2023 en kunnen daarna jaarlijks worden aangepast conform staat omschreven in het aanbestedingsdocument.
5.4	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid voor het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie maar ook de mogelijkheid om locaties toe te voegen en af te schalen binnen de raamovereenkomst. Dit heeft geen consequenties op de afgesproken (uur)prijzen.
5.5	Alleen de daadwerkelijk afgenomen uren kunnen worden verrekend. Bij het binnen 24 uur annuleren voorafgaand aan het uitvoeren van de dienst van medewerker mag de Opdrachtnemer maximaal 4 uur per medewerker in rekening brengen.
Facturering en betaling	
6.1	Opdrachtgever doet een uitvraag voor het aantal EHBO-ers per locatie bij de Opdrachtnemer en communiceert dit naar de interne afdeling Planning van Opdrachtgever. Afdeling Planning zet deze diensten en uren op functieniveau in het roostersysteem van Opdrachtgever. De 1e verantwoordelijke van de vaccinatielocatie keurt deze uren goed of af, of past deze aan, op basis van wat daadwerkelijk is geleverd door de Opdrachtnemer. Op basis van deze registratie worden de facturen die door de Opdrachtnemer worden ingediend gecontroleerd. Facturatie dient dus aan te sluiten met de goedgekeurde uren. Alleen de door GGD goedgekeurde uren kunnen in rekening worden gebracht. De facturen dienen digitaal in PDF-format aangeleverd te worden via crediteuren@hetservicecentrum.nl.
6.2	De facturen dienen digital in PDF-format aangeleverd te worden via crediteuren@hetservicecentrum.nl. Factuuradres GGD Hart voor Brabant: GGD Hart voor Brabant, t.a.v. crediteurenadministratie Postbus 3024, 5003 DA, Tilburg.
6.3	Een factuur dient te voldoen aan alle gestelde wettelijke eisen en dient minimaal onderstaande gegevens te bevatten: · NAW-gegevens Opdrachtnemer; · Factuurnummer van Opdrachtnemer; · Kostenplaats als kenmerk zoals verstrekt door Opdrachtgever; · Het Kamer van Koophandel nummer van Opdrachtnemer; · IBAN-nummer van Opdrachtnemer; · Het btw-nummer van Opdrachtnemer; · Indien van toepassing SWIFT/BIC van Opdrachtnemer; · Factuurdatum; · Factuurperiode;

	· Factuurbedrag exclusief BTW, BTW en factuurbedrag inclusief BTW; · Eenduidige omschrijving van de geleverde diensten; · Naam en gegevens van de ingezette arbeidskrachten; · Gewerkte uren en tarief per uur (weekendtoeslag specificatie);
6.4	Eventuele creditnota's dienen apart te worden verstuurd. In het geval van een creditfactuur, vermeldt de Opdrachtnemer het factuurnummer en het kostenplaatsnummer van de corresponderende debet factuur
6.5	Facturen die niet de geëiste informatie bevatten zullen niet door de opdrachtgever in behandeling genomen worden. Daarover ontvangt de opdrachtnemer een bericht van de opdrachtgever
6.6	Bij correcte facturering geschiedt betaling binnen 30 dagen.
6.7	Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Opdrachtgever of niet-betaling door Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
6.8	Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
6.9	Wanneer aanbestedende dienst hierom vraagt, dient opdrachtnemer direct en zonder vertraging, de factuurgegevens in digitale vorm in een voor opdrachtgever leesbaar en vooraf overeengekomen format UBL format (XML bestand) ter beschikking te stellen.
7 Managementinformatie / Evaluatie	
7.1	De managementinformatie (achteraf) omvat minimaal: een algemeen overzicht met daarin opgenomen: o Hoeveelheid ingezette uren per locatie o Aantal medewerkers
7.2	De Opdrachtgever wenst tijdens de implementatieperiode op verzoek onbeperkt een evaluatiegesprek te kunnen voeren met Opdrachtnemer. Na de implementatieperiode vindt dit gesprek per kwartaal plaats. Opdrachtnemer neemt dan het initiatief om deze gesprekken in te plannen. Tijdens deze gesprekken worden de volgende zaken besproken: o Managementinformatie o Personele zaken o Samenwerking o Training o tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie); o Klachtenregistratie en behandeling; Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.

Klachtenprocedure	
8.1	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken. In de procedure dient tevens beschreven te worden hoe Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever(s) terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijke administratieve last plaats.
8.2	De klachtenprocedure dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal.
8.3	Wanneer een klacht gemeld wordt bij opdrachtnemer, zal deze direct een eventuele oplossing of preventieve maatregel daarbij, voorleggen aan de opdrachtgever. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen in wederzijds overleg de te ondernemen actie(s) vaststellen betreffende de communicatie in deze naar andere Opdrachtgevers.
8.4	Opdrachtnemer beschikt over een eigen integriteitsbeleid welke voor medewerkers toegankelijk is en waarin in ieder geval is opgenomen waar medewerkers zich kunnen melden ten behoeve van een vertrouwenspersoon of misstanden.
Privacy/Security	
9.1	Het is opdrachtnemer uitdrukkelijk verboden om persoonsgegevens te verwerken. Hieronder vallen niet alleen persoonsgegevens die een betrokkene direct kunnen identificeren, maar ook gepseudonimiseerde persoonsgegevens en gegevens die vanwege hun aard en context kunnen leiden tot identificatie van een betrokkene.
9.2	Het is medewerkers van opdrachtnemer wel toegestaan om op locatie relevante informatie in een noodsituatie, al dan niet mondeling, te delen met de arts ter plaatste. Eventuele geschriften gemaakt door medewerkers van opdrachtnemer mogen de locatie onder geen enkel beding verlaten en dienen vernietigd te worden.
9.3	De Opdrachtnemer verplicht de in te zetten medewerkers een individuele geheimhoudingsverklaring te ondertekenen conform bijgevoegd model (Bijlage 6) van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat Opdrachtgever bij aanvang van de werkzaamheden van een in te zetten medewerker in het bezit is van deze door de betreffende in te zetten medewerker individueel ondertekende geheimhoudingsverklaring. Indien Opdrachtgever niet in het bezit is van de voormelde geheimhoudingsverklaring, kan de betreffende medewerker niet worden ingezet.

INSCHRIJVER	
Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	

Plaats en datum	