



Den Haag

Programma van eisen Perceel 1 en Perceel 2

19.278 - OCW

Datum

XX maand 2018

Auteur

Gemeente Den Haag afdeling Inkoop

In dit document zijn de minimumeisen opgenomen waaraan de Inschrijving dient te voldoen. De Inschrijver dient zich volledig te conformeren aan de eisen. De Inschrijver wordt er nadrukkelijk op attent gemaakt dat het niet voldoen aan één van de gestelde eisen, leidt tot Uitsluiting van de Inschrijving ('knock-out').

Eis	Algemene eisen
1.	Het personeel van de Inschrijver dat op locatie van de Gemeente Den Haag wordt ingezet dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
2.	De digitale inschrijving is ingericht zoals aangegeven in de checklist. Zie ook paragraaf 4.3.1.
3.	De Inschrijver dient zijn dienstverlening op vakbekwame wijze ononderbroken uit te voeren.
4.	In het geval naar het oordeel van de aanbestedende dienst bij de uitvoering van de Opdracht sprake is van verwerking van persoonsgegevens, dan werkt de Opdrachtnemer mee aan het sluiten van verwerkersovereenkomst (Bijlage 9) met de aanbestedende dienst volgens een door de aanbestedende dienst vast te stellen modelovereenkomst.
5.	De Inschrijver garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen

Eis	Prijzen en tarieven
6.	De Inschrijver dient het Prijzenblad in Bijlage 5 volledig in te vullen en bij zijn Inschrijving te voegen. Er mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht door de Inschrijver.
7.	Het indienen van een irreële of manipulatieve offerte leidt tot uitsluiting. Uitsluiting betreft het irreëel of manipulatief inschrijven op onderdelen van het prijsinvulformulier. Hieruit vloeit het volgende voort. Inschrijvers mogen (per item/ eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren. Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn: - negatieve prijzen; - prijzen van 0 euro; - prijzen onder de kostprijs; - abnormaal lage prijzen. Wanneer er staffelprijzen worden gevraagd, dienen deze realistisch te zijn en een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang te hebben. Het vermoeden van onrealistische staffelprijzen bestaat wanneer er sprake is van een lagere prijs per eenheid bij daling van de oplage. Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de Inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen c.q. het manipuleren van de gunningssystematiek. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar oordeel van de Gemeente onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan de Inschrijver stellen. Indien de Gemeente van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn, wordt de Inschrijving als ongeldig aangemerkt.
8.	De door de Inschrijver aangeboden prijzen dienen exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn gesteld. De prijzen dienen te zijn gesteld in euro's.
9.	De door de Inschrijver opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn.

Eis	Facturatie
-----	------------

10.	De Inschrijver factureert per kalendermaand achteraf op basis van door het personeel ingevulde en door Opdrachtgever goedgekeurde urenverantwoording. De Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal de volgende elementen: inkoopordernummer; uw btw-identificatienummer; factuurnummer; factuurdatum; naam en adres; KvK nummer; IBAN bankrekeningnummer; de naam contactpersoon van de Opdrachtgever; het postadres van de Opdrachtgever. Ten aanzien van de uitgevoerde dienstverlening dient in ieder geval het volgende te worden opgenomen: de maand van levering; de omvang en de soort levering; de eenheidsprijs exclusief btw; het toegepaste btw-tarief; de totale vergoeding.
11.	Gedurende de uitvoering van de overeenkomst zal één contactpersoon per Inschrijver optreden namens Opdrachtnemer, alle Combinanten en alle Onderaannemers. Deze contactpersoon of penvoerder verzorgt namens al deze partijen de facturatie aan de gemeente
12.	De facturen worden digitaal verstuurd naar e-mailadres: facturen@denhaag.nl. t.a.v. de desbetreffende contactpersoon.
13.	De Opdrachtnemer borgt in haar organisatie een transparante wijze van facturering die mede voorkomt dat: dubbele facturering kan plaatsvinden; facturering kan plaatsvinden anders dan de overeengekomen tarieven.

Eis	Tarieven
14.	Voor medewerkers in dienst bij Opdrachtnemer of bij Onderaannemer van de Opdrachtnemer dient een tarief te worden gehanteerd dat overeenkomt met opgave van Inschrijver in het prijzenblad bij deze Aanbesteding. Inschrijver dient het gehele prijzenblad (Bijlage 5) in te vullen.
15.	Alle door Inschrijver aangeboden prijzen dienen exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn gesteld. De prijzen dienen te zijn gesteld in euro's
16.	Alle door de Inschrijver aangeboden uurtarieven zijn een all-in tarief, alle kosten voor inzet van de medewerker dienen in dit tarief opgenomen te worden tenzij dit expliciet is uitgesloten. Dit geldt ook voor reiskosten in het kader van woon- werkverkeer.
17.	De uurtarieven voor de medewerkers in loondienst staan vast voor een periode van één jaar na ingangsdatum raamovereenkomst en kunnen na verloop van één jaar worden geïndexeerd. Dit geldt voor zowel alle lopende nadere overeenkomsten als voor alle nieuw af te sluiten nadere overeenkomsten. De Opdrachtnemer legt een schriftelijk onderbouwd voorstel uiterlijk vier (4) weken voorafgaand aan de indexatiedatum schriftelijk voor aan de Gemeente Den Haag. Na schriftelijke overeenstemming wordt de prijsaanpassing doorgevoerd door opdrachtnemer. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid deze aanpassing correct door te voeren en dient de nieuwe tarieven vóór de indexatiedatum bekend te maken bij de Gemeente Den Haag. De Gemeente kan in bijzondere/uitzonderlijke gevallen besluiten om af te zien van een (negatieve) indexatie. De prijsaanpassing van de contractueel vastgelegde tarieven wordt gebaseerd op de door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer Cao-lonen, contractuele

	loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100): StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) (cbs.nl). Het te hanteren peilmoment is de maand oktober van het voorgaande jaar*. Het indexeringscijfer is een procentuele stijging/daling die wordt berekend door de formule: (Nieuw indexcijfer-Oud indexcijfer)/Oud indexcijfer)*100 toe te passen. De uitkomst van deze berekening wordt afgerond op twee decimalen. * Wanneer door wijzigingen van het CBS de peilmaand niet (meer) beschikbaar is, kan het cijfer van het betreffende kwartaal (of vervolgens het jaar) worden gebruikt. Wanneer de omschreven tabel niet meer beschikbaar is wordt naar het oordeel van de Gemeente Den Haag de tabel met de meeste overeenkomsten gehanteerd.
18.	De kosten voor het aanvragen van een VOG komen voor rekening van de Inschrijver.
19.	Alle verplichtingen en lasten van een tewerkgestelde kandidaat zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, tenzij dit krachtens enig wettelijk voorschrift aan de Opdrachtgever is opgedragen.

Eis	Inhuurproces
20.	Met de Opdrachtnemers binnen een perceel wordt een samenwerkingshandboek opgemaakt waarin het inhuurproces in detail wordt uitgewerkt. Opdrachtnemer dient aan dit gezamenlijk proces bereidwillig en constructief bij te dragen
21.	Elke aangedragen kandidaat dient in beginsel vijf (5) dagen, nadat het cv is aangeboden exclusief voor Opdrachtgever beschikbaar te zijn om minimaal één selectiegesprek te kunnen voeren. Wanneer een kandidaat bij meerdere Opdrachtgevers is voorgesteld dan dient dat van te voren door Opdrachtnemer te zijn aangegeven.
22.	Indien Opdrachtnemer en de gemeente een nadere overeenkomst hebben gesloten voor de inzet van een kandidaat, dan dient de kandidaat beschikbaar te zijn op de afgesproken datum. Indien de geselecteerde kandidaat niet beschikbaar blijkt te zijn op de betreffende ingangsdatum, kan Opdrachtnemer vanaf dat moment een boete van 5000 euro verbeuren. Een boete is niet verschuldigd indien er aantoonbaar sprake is van ziekte of overmacht
23.	Inschrijver garandeert dat alle aangeboden kandidaten voldoen aan het functieprofiel zoals in de functieomschrijving beschreven
24.	De inzet van een zzp'er die over een periode van vijf (5) jaar inclusief de voorgenomen Opdracht meer dan twee (2) jaar voor de gemeente zal hebben gewerkt, wordt ongeacht eventuele onderbrekingen gezien als een verhoogd risico volgens de wet DBA. De beslissing om de kandidaat aan de interne Opdrachtgever voor te stellen wordt genomen door Opdrachtnemer.
25.	De gemeente is niet verplicht om kandidaten af te nemen van Opdrachtnemer.
26.	Inschrijver dient medewerking te verlenen indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst door Opdrachtgever koppelingen met ict-systemen van de gemeente noodzakelijk worden geacht. Indien dat het geval is worden in overleg afspraken gemaakt over aard, techniek en beveiliging van de koppeling en zal de mogelijkheid bestaan dat kosten die Inschrijver daarvoor moet maken (gedeeltelijk) door de gemeente worden vergoed. Dit geldt niet voor koppelingen die bij de start noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht.
27.	Opdrachtnemers dienen inzicht te geven in alle informatie die benodigd is om het bestaan van een dienstverband of het zelfstandig ondernemerschap te kunnen beoordelen. Opdrachtnemer garandeert daartoe transparantie in de keten, zodat de gemeente verantwoording over elke tussenstap kan afleggen met helderheid over aansprakelijkheid/risico's.
28.	Procesafspraken die voortvloeien uit deze eisen worden gedetailleerd uitgewerkt tijdens de implementatie. Opdrachtnemer dient zich te voegen naar afspraken die Opdrachtgever daarvoor in consensus met de Opdrachtnemers binnen een perceel maakt en vastlegt in het samenwerkingshandboek.

Eis	Nadere overeenkomsten
-----	-----------------------

29.	Afhankelijk van de behoefte van de gemeente wordt een nadere overeenkomst inhuur of een nadere overeenkomst Opdracht gesloten
30.	Een nadere overeenkomst inhuur wordt alleen gesloten met kandidaten die in loondienst zijn bij Opdrachtnemer dan wel in dienst zijn bij een onderaannemer.
31.	Ten behoeven van de inzet van zzp'ers via Opdrachtnemer, wordt alleen een nadere overeenkomst van Opdracht gesloten met Opdrachtnemer. Vervolgens dient Opdrachtnemer om hieraan invulling te kunnen geven de modelovereenkomst tussen Opdrachtnemer en zzp'er te gebruiken die als bijlage 17 is toegevoegd.
32.	Opdrachtnemer garandeert dat de inzet van zzp'ers voldoet aan de wettelijke vereisten. Opdrachtnemer toetst daartoe of de inzet van de aangeboden zzp'er voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving. Opdrachtnemer dient gedurende de gehele inzet van de zzp'er te blijven controleren of deze aan de wettelijke eisen blijft voldoen. Nadere overeenkomsten voor Opdrachten voor de inzet van een zzp'er die niet meer voldoen aan de wettelijke eisen, worden beëindigd op een zo'n kort mogelijke termijn waarbinnen toch een redelijke overdracht mogelijk is.
33.	Indien blijkt dat door onvoorziene omstandigheden de inzet van de kandidaat langer nodig is dan de periode zoals in de nadere overeenkomst afgesproken dan kan deze nadere overeenkomst verlengd worden zonder opnieuw een minicompetitie te doorlopen. Dit geldt voor zowel de inzet van medewerkers in loondienst als zzp'ers.

Eis	Ziekte, vervanging en overname
34.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig ziekmelden van kandidaten bij de dienst waar zij werkzaam zijn. Onder 'tijdig' wordt verstaan: dezelfde ochtend voor 08.30 uur of volgens bij de desbetreffende dienst geldende afspraken.
35.	Voor perceel 2 Ambulancezorg geldt dat gaten in het rooster te allen tijde dienen te worden opgevuld ook in het geval de ingeroosterde medewerker zich ziek meldt of anderszins geen invulling geeft aan de ingeroosterde dienst. Bij een door de Opdrachtnemer niet ingevulde ingeroosterde dienst kan Opdrachtgever vanaf dat moment een boete van €535,- verbeuren.
36.	Wanneer ziekte van de ingezette medewerker langer dan twee weken kan gaan duren start Opdrachtnemer op eigen initiatief overleg met Opdrachtgever over vervanging. Opdrachtnemer dient in overleg met de gemeente te zorgen voor passende vervanging in geval van ziekte die langer duurt dan vier weken. De vervanger dient te beschikken over vergelijkbare opleiding, ervaring, vaardigheden en uurtarief. Opdrachtnemer dient uiterlijk de vierde week van ziekte vervanging aan te dragen.
37.	Opdrachtnemer dient in overleg met de gemeente te zorgen voor passende vervanging in geval de kandidaat niet meer ingezet kan worden door bijvoorbeeld ontslag bij de Opdrachtnemer. De vervanger dient te beschikken over vergelijkbare opleiding, ervaring, vaardigheden en uurtarief
38.	Bij de gemeente ingezette externe medewerkers staat het altijd vrij om te solliciteren op reguliere functies bij de Gemeente Den Haag. Wanneer de sollicitatie van een ingezette externe medewerker volgens de reguliere procedure tot een succes leidt, kunnen geen overname kosten of andere zaken in rekening gebracht worden, ongeacht het termijn/ de tijd dat de externe voor de gemeente werkzaam was. De gemeente heeft bij hoge uitzondering de mogelijkheid om met de kandidaten een rechtstreeks dienstverband aan te gaan. Dit in overleg met de Opdrachtnemer. Hiervoor kunnen door Opdrachtnemer geen kosten in rekening worden gebracht indien de termijn van terbeschikkingstelling voorafgaand aan de overstap minimaal zesentwintig weken is, ongeacht het aantal ingehuurd uren per week. In geen geval doet Opdrachtnemer een beroep op een eventueel tussen hem en de kandidaat geldende concurrentiebeding.

Eis	Informatieverstrekking aan kandidaat
39.	Opdrachtnemer instrueert de kandidaat vóór aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:

	• functie-inhoud; • werktijden (maximaal 36 uur per week met een maximum van 9 uur per dag); • plaats en tijdstip van melden op de eerste werkdag; • integriteits-eisen van de opdrachtgever; • geheimhoudingsplicht; • urenregistratie; • ziektemeldingsprocedure; • melden van verlof en vakantie; • aanspreekpunt/contactpersoon bij de betreffende opdrachtgever; • overige zaken welke noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.
40.	Opdrachtnemer dient alle dossiers van de kandidaten altijd op orde te hebben. Deze dienen actueel en volledig te zijn. Alle voor de aanvraag en plaatsing relevante documenten, dan wel een kopie daarvan, dienen bij Opdrachtnemer te worden gearchiveerd. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer onverwijld inzage te verlenen in dossiers van kandidaten welke ingezet zijn bij Opdrachtgever. Dit voor zover, rekening houdend met de regels van privacy, nodig is om te kunnen vaststellen dat stukken daadwerkelijk aanwezig zijn.

Eis	Eisen aan de kandidaten
41.	Opdrachtnemer borgt dat alle kandidaten die hij inzet op Opdrachten voldoen aan de volgende criteria: • voldoet aan de opgenomen functieprofielen; • in het bezit van een geldig identiteitsbewijs; • in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die bij aanvang van de nadere overeenkomst niet ouder is dan 6 maanden; • in het bezit van de diploma's zoals vermeld op het cv en getoetst op de vermeldde referenties; • de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig is; • de kandidaat de geheimhoudings- en integriteitsverklaring heeft gelezen en getekend. Bij de inzet van zzp'ers dient Opdrachtnemer er bovendien zorg voor te dragen dat de zzp'er beschikt over: • een Inschrijving bij de Kamer van Koophandel en een BTW-nummer; • een geldige Bedrijfsaansprakelijkheidspolis die minimaal ingaat per de dag waarop de zzp'er start; • een door Opdrachtnemer en zzp'er ondertekende modelovereenkomst.
42.	De kandidaat houdt zich aan de gedragscode en de huisregels van de gemeente en gedraagt zich professioneel en passend. Deze worden bekend gemaakt bij kennismaking met de interne Opdrachtgever.
43.	De kandidaat verklaart om gegevens die de kandidaat in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden ziet of ontvangt vertrouwelijk te behandelen en geen gegevens te delen met anderen dan aangegeven door de betreffende leidinggevende.
44.	Om afhankelijkheid van externen te voorkomen wordt een kandidaat in de regel niet langer dan twee jaar achter elkaar ingezet bij de Gemeente Den Haag. Voor zzp'ers is dit een harde grens. Voor zowel medewerkers in loondienst als zzp'ers wordt deze termijn gewaarborgd door de Opdrachtnemer. Bij de verlenging van medewerkers in loondienst kan een inzet langer dan twee jaar duren, maar dan moet Opdrachtgever in de lijn daarvoor toestemming hebben van de algemeen directeur van de dienst. Opdrachtnemer dient uiterlijk na een inzet van achttien maanden contact te zoeken met Opdrachtgever om deze in de gelegenheid te stellen toestemming te regelen over een eventuele langere inzet

Eis	Communicatie en accountmanagement
45.	Inschrijver benoemt na gunning een vaste accountmanager die de totale dienstverlening van Opdrachtnemer coördineert.
46.	Inschrijver benoemt naast de vaste accountmanager tevens een vaste vervanger, die bij afwezigheid van de vaste accountmanager zijn taken overneemt.

47.	De vaste contactpersoon en/of vaste vervanger en het voor de opdracht in te zetten personeel van Inschrijver zijn telefonisch en per email bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur
48.	Inschrijver informeert Opdrachtgever per direct over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en plichten van flexibele arbeidskrachten indien deze zich voordoen
49.	Voor beëindiging van de nadere overeenkomst dient Inschrijver een evaluatie uit te voeren van de inzet van de kandidaat. Bij de evaluatie dienen ten minste de opdrachtgever binnen de gemeente, de kandidaat en de direct (meest) betrokken medewerker van Inschrijver aanwezig te zijn. Van het evaluatiegesprek dient door Inschrijver een schriftelijk verslag te worden gemaakt, dat kandidaat en inhurende manager dienen te ondertekenen
50.	Inschrijver verschaft vier maal per jaar managementinformatie aan de gemeente over de afgelopen periode. Deze informatie bevat tenminste: - de namen van ingezette kandidaten en de soort nadere overeenkomst die met hen is gesloten; - de periode waarvoor een nadere overeenkomst is gesloten; - de functienaam en het tarief per kandidaat; - het aantal gewerkte uren per kandidaat; - een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen vanuit de Gemeente en de wijze van afhandeling; - een overzicht van en de uitkomst van de afgenomen evaluaties. Detailafspraken worden vastgelegd in het samenwerkingshandboek

Eis	Transitie en implementatie
51.	Aan het eind van de looptijd van de raamovereenkomst dient Inschrijver, indien hij niet wordt aangemerkt als (één van de) nieuwe contractpartner(s), bereidwillig en kosteloos mee te werken aan een goede overdracht van kennis, ervaring en dossiers van lopende zaken aan volgende contractpartners.
52.	Inschrijver dient, na gunning van de opdracht, in te stemmen met het uitdienen van de (inhuur)termijnen van de, op de ingangsdatum van het nieuwe raamcontract aanwezige, kandidaten bij de gemeente, welke zijn ingeleend bij de dienstverlener waarmee de lopende overeenkomst was afgesloten.
53.	Zzp'ers die bij de gemeente zijn ingezet ten tijde van de ingangsdatum van de nieuwe raamovereenkomst kunnen hun inzet onder de lopende condities afmaken. Gedurende het eerste jaar van de nieuwe raamovereenkomst dienen Opdrachtnemers er extra alert op te zijn dat zzp'ers die aan de gemeente worden voorgesteld minimaal zes maanden elders hebben gewerkt