



Den Haag

Programma van eisen Perceel 3 en Perceel 4

19.278 - OCW

Datum

XX maand 2018

Auteur

Gemeente Den Haag afdeling Inkoop

In dit document zijn de minimumeisen opgenomen aan 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.
10.	De tarieven zoals aangeboden bij de Inschrijving staan vast voor de periode 1 januari 2023 tot en met 31 december 2024. Vanaf 1 januari 2024 mag de Opdrachtnemer een indexering toepassen.
11.	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: $(\text{Nieuw indexcijfer} - \text{Oud indexcijfer}) / \text{Oud indexcijfer} * 100$ 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.
--	--

Eis	Facturatie
12.	De Inschrijver factureert per maand achteraf. De Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal de volgende elementen: • inkoopordernummer; • het 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 / dienst; • de omvang en de soort levering / dienst;X • de eenheidsprijs exclusief btw; • het toegepaste btw-tarief; • de totale vergoeding.
13.	De facturen worden digitaal verstuurd naar e-mailadres: facturen@denhaag.nl . t.a.v. de desbetreffende contactpersoon.
14.	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. • facturen te laat ingediend worden
15.	De verzamelfactuur is voorzien van een gespecificeerde bijlage op medewerkersniveau. De maximale toegestane foutmarge per verzamelfactuur bedraagt 1% van het aantal factuurregels.
16.	Indien de foutmarge voor een aaneensluitende periode van 3 maanden hoger is dan 1% treden partijen met elkaar in overleg. In dit overleg wordt het door Opdrachtnemer opgestelde verbeterplan besproken. Dit verbeterplan moet binnen 3 maanden leiden tot een foutenmarge lager dan 1% van het aantal factuurregels. Indien het verbeterplan niet leidt tot een

	foutenmarge lager dan 1% van het aantal factuurregels treedt een boete in werking van €1000 per foutieve factuurregel boven de 1%.
--	--

Eis	Algemeen
17.	De inzet van Opdrachtnemer zal plaatsvinden op locaties aangewezen door de Opdrachtgever.
18.	Opdrachtnemer roostert alle medewerkers, ook aangeleverd door derden, inclusief GGD Haaglanden. Aanbieder gebruikt een geautomatiseerd roosterprogramma met portal voor medewerkers. Medewerkers geven hun diensten door in de portal. Managementrollen bevestigen de gewerkte uren in de portal De aanbieder vult dagelijks ontstane gaten in het rooster. Het roosterprogramma heeft een automatische koppeling met de facturatie
19.	Verloning wordt geheel verzorgd door de Opdrachtnemer.
20.	Korte lijnen tussen Opdrachtnemer en (management) Opdrachtgever Dagelijkse (operationeel) en wekelijkse (tactisch) communicatiemomenten Intercedenten houden kantoor op de locatie van het GGD kantoor.
21.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken afspraken hoe vaak een periodieke evaluatie wordt gehouden.
22.	De managementinformatie omvat tenminste de volgende onderwerpen: Inzicht in aantal gewerkte uren, geautomatiseerde werkbriefjes op persoon, per dag, per week, ziekteverzuim. In de managementinformatie zijn ook de backoffice functies opgenomen. Tijdens de implementatiefase worden nader afspraken gemaakt over de inhoud van de managementinformatie. Opdrachtnemers bieden een afzonderlijk digitale portal aan.
23.	De managementinformatie wordt op aanvraag van de GGD Haaglanden beschikbaar gesteld.
24.	Opdrachtnemer is in staat op korte termijn medewerkers te leveren die verschillende activiteiten kunnen verrichten voor de Opdrachtgever conform de operationele forecasting door de opdrachtgever.
25.	In de aanbestedingsdocumenten zijn de activiteiten opgenomen die Opdrachtnemer voor Opdrachtgever verricht. Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst kunnen activiteiten worden uitgebreid of aangepast. Een uitbreiding of aanpassing van de overeengekomen activiteiten in worden schriftelijk vastgelegd.
26.	Bij ziekte zal Opdrachtnemer vervanging regelen voor dezelfde dag, zodat er geen gaten in het rooster vallen.
27.	Opdrachtnemer zet een coulanceregeling uitsluitend in na overleg met Opdrachtgever

Eis	Kwaliteit
28.	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe bij de uitvoering van de Overeenkomst te handelen zoals dat van een goed, bekwaam en professioneel opdrachtnemer verwacht mag worden en is verplicht de werkzaamheden uit te voeren overeenkomstig deze Overeenkomst
29.	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe ervoor te zorgen dat van elke ingezette medewerker een VOG-verklaring beschikbaar is. De verklaring wordt aangevraagd en gearcheveerd onder verantwoordelijkheid en kosten van Opdrachtnemer. De verklaring is opvraagbaar door opdrachtgever.
30.	Opdrachtnemer verbindt zich ervoor zorg te dragen dat zij gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst beschikt over de vergunningen, erkenningen en accreditatie die op grond van de wet-en regelgeving voor het feitelijk uitvoeren van de diensten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten vereist zijn.
31.	Opdrachtnemer verschaft op verzoek van en aan Opdrachtgever de informatie en/of gegevens over de diensten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft om te voldoen aan de verzoeken van IGJ, zorgverzekeraars en/of andere daartoe op grond van de wet, regelgeving of overeenkomst bevoegde partijen, in het kader van de beoordeling van de kwaliteit, efficiency,

	rechtmatigheid en/of andere aspecten van de dienstverleningen overige zorgverlening door Opdrachtgever.
--	---

Eis	Bekwaamheid medewerkers
32.	Medewerkers die via Opdrachtnemer worden ingezet voor de activiteiten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten voldoen aan de eisen die zijn opgesteld door Opdrachtgever aan de hand van de functieprofielen die zijn opgenomen in Bijlage 14 en 15 (Functieprofielen).
33.	Medewerkers werken volgens de geldende, veelal landelijke protocollen voor de uitvoering van de werkzaamheden en onder instructie en begeleiding van Opdrachtgever.
34.	Opdrachtgever draagt voor de werkzaamheden bemonsteren en vaccineren zorg voor de inhoud van de training. Het organiseren van de training van de medewerkers vindt in overleg met Opdrachtnemer plaats. Het uiteindelijk bekwaam verklaren van de medewerkers dient door een arts van de Opdrachtgever of een via Opdrachtnemer in te zetten Medisch Supervisor te geschieden, die hiertoe bekwaam is verklaard door de Opdrachtgever.
35.	Alvorens een medewerker door Opdrachtgever wordt ingezet voor bemonsteren en vaccineren dragen Partijen ervoor zorg dat de medewerker beschikt over een ondertekende bekwaamheidsverklaring indien zij geen actieve BIG registratie hebben, als opgenomen in Bijlage ... Opdrachtnemer zorgt dat de medewerkers die worden ingezet voor deze werkzaamheden de juiste opleiding en achtergrond hebben en dat zij een eerste dienst altijd op de locatie hebben, zodat bij gebleken competentie, vastgesteld door een arts terplekke, een bekwaamheidsverklaring kan worden afgegeven.
36.	Opdrachtgever dient de gebleken bekwaamheid per medewerker vast te stellen en een bekwaamheidsverklaring te ondertekenen door een daartoe bevoegde arts van de Opdrachtgever of een arts die via Opdrachtnemer is ingezet.
37.	Bij personele schaarste en dringende opschaling treden Partijen met elkaar in overleg om te allen tijde het opleidings- en bekwaamheidsverklaringsproces en de bevoegdheid en bekwaamheid van de in te zetten medewerkers te borgen.
38.	Medewerkers zijn bevoegd, bekwaam, ervaren en zo nodig BIG-geregistreerd conform de toepasselijke profielen en werken volgens de specifieke door Opdrachtgever opgestelde protocollen en instructies voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Eis	Verplichtingen opdrachtgever
39.	Opdrachtgever verplicht zich ertoe naar beste weten en kunnen haar medewerking te verlenen aan de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud en aanlevering van protocollen dan wel werkinstructies die door Opdrachtnemer worden gehanteerd bij de uitvoering van de Overeenkomst.
40.	Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer tijdig op de hoogte te stellen van alle wijzigingen in protocollen, werkinstructies en/of werkwijze die voor de goede uitvoering van de Overeenkomst relevant zijn en waarvan in redelijkheid verwacht mag worden dat Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan op de hoogte stelt.
41.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen, in stand houden en betalen van de noodzakelijke licenties, onderhoudsregelingen, het licentiebeheer en de beveiliging van alle door haar in de uitvoering van de Overeenkomst gebruikte, geëiste dan wel door haar beschikbaar gestelde hardware en software, waaronder in het bijzonder de software voor de registratie van de testgegevens en vaccinaties, behoudens voor zover anders overeengekomen tussen Partijen.
42.	Opdrachtgever draagt in het kader van de werkzaamheden Arts medische desk en Medisch supervisor zorg voor de noodzakelijke instructies, protocollen, werkafspraken en

	faciliteiten voor dossiervoering. Opdrachtgever waarborgt een goede samenwerking tussen de artsen van Opdrachtgever en de via Opdrachtnemer ingezette artsen.
43.	Opdrachtgever draagt zorg voor de persoonlijke beschermende middelen voor de medewerkers.
44.	Opdrachtgever coördineert, instrueert en verzorgt het (medisch) toezicht op de medewerkers van Opdrachtnemer tijdens de inzet voor testen, traceren en vaccineren (dan wel vergelijkbare werkzaamheden i.h.k.v. een pandemie) en draagt hiervoor de volledige verantwoordelijkheid.
45.	Opdrachtgever coördineert, instrueert en is eindverantwoordelijk voor het (medisch) toezicht op de medewerkers van de Opdrachtnemer tijdens de inzet op de vaccinatielocatie, de testlocatie en de locatie voor het bron en contact onderzoek overeenkomstig de vereisten in de Wet BIG en draagt hiervoor de volledige eindverantwoordelijkheid. Er is tijdens de werkzaamheden te allen tijde een bevoegde BIG-geregistreerde arts op de locatie aanwezig. In geval dit een Medisch supervisor is, die via Opdrachtnemer is ingezet, zal te allen tijde een GGD-arts telefonisch bereikbaar zijn.
46.	Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat wordt voldaan aan de (wettelijke) verplichtingen en regelgeving die van toepassing is op de inzet van medewerkers van Opdrachtnemer, waaronder de Wet BIG ende ARBO-en arbeidstijdenregelgeving. Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat wordt voldaan aan de (wettelijke) verplichtingen en regelgeving die van toepassing is op de inzet van medewerkers van Opdrachtnemer, waaronder de Wet BIG ende ARBO-en arbeidstijdenregelgeving.

Eis	Contactpersonen
47.	Elk der Partijen wijst een contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor het onderhouden van contacten in het kader van de Overeenkomst. Voor: • Opdrachtnemer: • Opdrachtgever:
48.	Als een Partij tussentijds een nieuw contactpersoon aanwijst, zal zij de andere Partij onmiddellijk diens naam en contactgegevens doorgeven.

Eis	Verzekeringen en aansprakelijkheid
49.	De medewerkers die via Opdrachtnemer worden ingezet in het kader van deze Opdracht vallen onder het toezicht en de leiding van de inlener (Opdrachtgever). Opdrachtgever draagt zelf zorg voor een passende verzekering voor de via Opdrachtnemer ingezette medewerkers.
50.	Opdrachtnemer heeft een passende aansprakelijkheidsverzekering afgesloten en is aansprakelijk voor schade door eigen toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen op grond van deze Overeenkomst. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is gemaximeerd tot het bedrag dat de verzekeraar op basis van de met Opdrachtnemer gesloten aansprakelijkheidsverzekering zal uitkeren. Opdrachtnemer geeft op eerste verzoek van Opdrachtgever de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering ter inzage.
51.	De Opdrachtgever vrijwaart de Opdrachtnemer eveneens voor aanspraken op grond van (andere) werkzaamheden die medewerkers op instructie en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever hebben verricht.
52.	Geen van de Partijen is aansprakelijk voor vergoeding van indirecte of gevolgschade, tenzij de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de desbetreffende partij.
53.	Indien een partij tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen onder deze Overeenkomst dient de andere partij de tekortschietende partij schriftelijk in gebreke te stellen, stellende daarbij een redelijke termijn om alsnog haar verplichtingen na te komen.

54.	Partijen zijn steeds op eerste verzoek van de andere Partij verplicht alle medewerking te verlenen aan het treffen van maatregelen ter beperking van enig risico in het kader van de keten-en/of inlenersaansprakelijkheid zoals opgenomen in de Invorderingswet 1990. Deze maatregelen kunnen onder meer omvatten het storten van een deel van de Vergoeding op een g-rekening van Opdrachtnemer en/of het overleggen van recente verklaringen betalingsgedrag afgegeven door de Belastingdienst.
55.	Partijen dragen steeds zorg voor correcte aangifte en afdracht van eventueel door hem verschuldigde belastingen en premies en vrijwaart de andere Partij en zal deze volledig schadeloos stellen voor alle vorderingen van de Belastingdienst en/of derden ter zake van belastingen, sociale verzekeringspremies (zowel het werkgeversdeel als het werknemersdeel) en opgelegde boetes en interest, alsmede de juridische kosten die de andere Partij ter zake maakt, in verband met geleverde Diensten.
eis	Verwerking persoonsgegevens
56.	Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens is Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en Opdrachtnemer verwerker in de zin van de AVG. Partijen voeren de Overeenkomst uit in overeenstemming met de geldende wet-en regelgeving, waaronder (maar niet uitsluitend) de AVG.
57.	Partijen verplichten zich binnen het kader van de opdracht informatie uit te wisselen voor zover op basis van de AVG mogelijk is en binnen de opdracht nodig is.
58.	De wederzijds verstrekte informatie mag niet voor andere doeleinden gebruikt worden dan die passen in de doelstelling van deze Overeenkomst en mag derhalve ook niet aan derden worden verstrekt tenzij dit voortvloeit uit bij wet- en aanvullende regelgeving opgedragen taken.
59.	Partijen verbinden zich ertoe de vertrouwelijkheid te waarborgen van alle documenten, informatie of andere gegevens die hen in vertrouwen bekend worden of zijn gemaakt.
60.	Zodra zich een incident met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens voordoet, heeft voorgedaan of zou kunnen voordoen, stellen Partijen elkaar daarvan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk, doch uiterlijk binnen 48 uur nadat de Partij daar kennis van heeft genomen, in kennis. Voor zover redelijkerwijs mogelijk verstrekken zij daarbij alle relevante informatie omtrent de aard van het incident, de mogelijk getroffen persoonsgegevens, de geconstateerde en vermoedelijke gevolgen van het incident, de maatregelen die getroffen zijn of getroffen zullen worden om het incident op te lossen dan wel de gevolgen/schade zoveel als mogelijk te beperken. Partijen treden in dit geval onverwijld met elkaar in overleg en stemmen af over welke Partij(en) op welke wijze zal voldoen aan de meldingsplichten vermeld in de AVG.
61.	Elke Partij is jegens de andere Partij aansprakelijk voor de directe schade voortvloeiend uit enige schending van de van toepassing zijnde wetgeving op het gebied van verwerking van persoonsgegevens in verband met de uitvoering van deze Overeenkomst, waaronder in ieder geval de AVG.
62.	Partijen ondertekenen inzake de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze Overeenkomst een verwerkersovereenkomst als opgenomen in Bijlage 7 (Verwerkersovereenkomst).
63.	Met inachtneming van de verantwoordelijkheid van Partijen ingevolge deze Overeenkomst geldt dat door derden opgelegde boetes (waaronder boetes opgelegd door de Autoriteit Persoonsgegevens) uitsluitend voor rekening van Opdrachtnemer kunnen komen, indien vast staat dat de betreffende boete is opgelegd wegens het feit dat niet is voldaan aan de specifiek tot Opdrachtnemer gerichte verplichtingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming of andere bedoelde wet-en regelgeving of buiten dan wel in strijd met de rechtmatige instructies van Opdrachtgever is gehandeld
eis	Klachten en omgaan met incidenten

64.	Opdrachtgever voldoet aan de verplichtingen op grond van de Wkkgz, waaronder het instellen van een klachtenregeling, het aanstellen van een klachtenfunctionaris en het aansluiten bij een externe geschillencommissie
65.	Indien een patiënt of andere derde een klacht indient op grond van de Wkkgz, dan is de klachtenregeling van Opdrachtgever van toepassing. Indien een patiënt of derde zich met een klacht wendt tot Opdrachtnemer zendt Opdrachtnemer de klacht door aan Opdrachtgever.
66.	Indien Opdrachtgever een klacht ontvangt die ziet op het handelen van Opdrachtnemer of via Opdrachtnemer ingezette medewerkers, dan stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte. Opdrachtnemer wordt op de hoogte gehouden en betrokken bij de afhandeling van de klacht