

Bijlage A3 Programma van Eisen perceel 3

Algemene eisen

1.	Het verantwoordelijk management en het met de uitvoering van de Opdracht belaste personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
2.	Opdrachtnemer is bereid om gedurende de looptijd van het contract aan te tonen blijvend financieel gezond te zijn en overlegt, indien door de Opdrachtgever gewenst, jaarlijks binnen 6 maanden na einde boekjaar het jaarverslag.
3.	Op het moment van aanvang van de Raamovereenkomst beschikt Opdrachtnemer over SNA keurmerk of aantoonbaar werkend vergelijkbaar keurmerk/certificaat, zoals NEN 4400-1 en behoudt dit keurmerk/certificaat gedurende de Raamovereenkomst.
4.	De Regionale bestektekst Social Return on Investment (bijlage G) is van toepassing. Dit betekent dat tenminste 5% over de totale opdrachtwaarde van de opslag (fee) van de Opdrachtnemer exclusief btw ingezet dient te worden ten behoeve van Social Return. De Winnende Opdrachtnemer(s) is/zijn verplicht om de invulling van de Social Return verplichting af te stemmen met de contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze verplichting dient binnen de looptijd van de Overeenkomst te worden nagekomen.
5.	De Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer na einddatum van deze Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe Opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer kan de Opdrachtgever daartoe van de zittende Opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. De Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Raamovereenkomst, schriftelijk aan de Opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.

Eisen ten aanzien van de Dienstverlening

6.	Opdrachtnemer werkt conform de bepalingen in de meest recente CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) en past deze toe op de overeenkomst tussen de Uitzendkracht en Opdrachtnemer.
7.	Voorafgaand aan de start van het theaterseizoen (september) stemt Opdrachtgever de inhuurbehoefte af met Opdrachtnemer. Er wordt als volgt gehandeld: - Opdrachtgever levert functieprofielen aan bij Opdrachtnemer; - Deze functieprofielen (tezamen met een begeleidende tekst waarin benodigde competenties en informatie over de context van de opdracht wordt gegeven) worden uitgezet bij de Opdrachtnemer; - Opdrachtnemer start de werving voor potentiële kandidaten. Hierbij worden ook de social media kanalen van de Opdrachtgever ingezet; - De potentiële kandidaten worden uitgenodigd voor een inloopavond op locatie van de Opdrachtgever; - De Opdrachtnemer is, ten behoeve van de selectiegesprekken, aanwezig op deze inloopavond.
8.	Indien Opdrachtgever lopende het seizoen behoefte heeft aan de inhuur van Uitzendkrachten, worden de aanvragen telefonisch of per mail uitgezet bij de Opdrachtnemer.

9.	Opdrachtnemer stelt vast welke salarisschaal en –trede van de Cao horeca de Uitzendkracht wordt ingeschaald.
10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van arbeidsvoorwaardelijke vragen en mutaties van persoonsgegevens van de Uitzendkracht zonder tussenkomst van Opdrachtgever.
11.	De Uitzendkracht dient elke week de gewerkt uren te verwerken in het urenregistratiesysteem (digitaal portaal) van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Uitzendkrachten worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties conform deze methoden/systematiek van Opdrachtnemer te verwerken.
12.	De urenregistratie van de Uitzendkracht dient digitaal, na e-mailnotificatie, goedgekeurd te kunnen worden door de verantwoordelijke binnen de Opdrachtgever.
13.	Opdrachtnemer is iedere werkdag tussen 08.30 uur – en 17.00 uur bereikbaar per email en telefoon.
14.	Vragen, opmerkingen en/of klachten worden op een adequate manier en tijdig beantwoord (binnen 2 werkdagen) en afgehandeld door Opdrachtnemer.
15.	Opdrachtnemer heeft één aanspreekpunt voor de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vast contactpersoon (accountmanager) met plaatsvervanger aan die contacten onderhoudt met de Opdrachtgever. De accountmanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. Indien hij/zij ziek is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).
16.	De Opdrachtnemer heeft (een) vaste contact(personen) voor de Uitzendkrachten.
17.	Uiterlijk 2 maanden voor de geplande einddatum van de Nadere overeenkomst attendeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever omtrent het feit dat de overeengekomen periode ten einde loopt. Indien een Uitzendkracht langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode zal de Opdrachtgever dit uiterlijk 1 maand voor het einde van de Nadere overeenkomst bij Opdrachtnemer aangeven.
18.	Indien de opdracht, door de medewerkers of Opdrachtgever, eerder wordt beëindigd dan de vooraf overeengekomen periode, geeft de Opdrachtnemer dit schriftelijk door aan Opdrachtgever.
19.	Opdrachtgever hanteert de opzegtermijn die volgens de ABU danwel NBBU Cao in de voorkomende gevallen voor Opdrachtnemer geldt.

Eisen ten aanzien van de Inhuur van Uitzendkrachten

20.	De Uitzendkracht is of treedt bij Opdrachtnemer in dienst. Alle Uitzendkrachten hebben een getekende arbeidsovereenkomst met Opdrachtnemer waarin onder meer is opgenomen dat de arbeidsovereenkomst wordt aangemerkt als een uitzendovereenkomst (7:690 BW).
21.	De taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer naar Uitzendkracht zijn die van een (juridisch) werkgever. Opdrachtnemer draagt hierbij alle administratieve verplichtingen en financiële risico's, die gepaard gaan met het werkgeverschap. Daaronder zijn begrepen de volgende taken en verantwoordelijkheden (niet limitatief): • Het afsluiten van de getekende arbeidsovereenkomst, individuele opdrachtbevestigingen en contractbeheer; • Het uitbetalen van salaris, vakantietoeslag en overige emolumenten; • Het afdragen van werknemers- en werkgeverspremies alsmede pensioenpremies; • Het uitvoeren van wet verbetering Poortwachter en ziektebegeleiding; • Het beëindigen van de Uitzendovereenkomst met de Uitzendkracht.
22.	Opdrachtnemer garandeert op aanvragen voor Uitzendkrachten uitsluitend Kandida(a)t(en) aan te bieden waarmee Opdrachtnemer een gesprek heeft gehad

	(telefonisch, digitaal of face-to-face afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid van de kandidaat (correct) is vastgesteld.
23.	Er vindt altijd een kennismakingsgesprek met de Opdrachtgever plaats, alvorens de Opdrachtgever besluit tot het sluiten van een Nadere overeenkomst.
24.	Opdrachtnemer levert per Uitzendkracht een opdrachtbevestiging aan bij de verantwoordelijk leidinggevende van de Opdrachtgever, met daarin minimaal de volgende gegevens: • Naam van de Uitzendkracht; • Functie zoals bekend bij Opdrachtgever; • Startdatum opdracht; • Einddatum opdracht; • Uurloon van de Uitzendkracht; • Reiskosten; • Afdeling waar de Uitzendkracht werkzaam is; • Fase waarin de Uitzendkracht werkzaam is.
25.	Opdrachtgever stelt vast in welke salarisschaal en -trede van de CAO horeca de Uitzendkracht wordt ingeschaald.
26.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen. Opdrachtgever wordt hier altijd over geïnformeerd dan wel geconsulteerd.

Eisen ten aanzien van het Dossier

27.	Dossiervorming van documenten en gegevens van Nadere overeenkomsten en Uitzendkrachten vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij de Opdrachtgever in hun bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig vertrekken van de juiste gegevens en documenten aan de Opdrachtgever.
28.	Naast de beschreven documenten, registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens per Nadere overeenkomst en/of wijziging van een Nadere overeenkomst: volledige naam van Uitzendkracht conform paspoort/ID, voorletters, adres, woonplaats, telefoon- en e-mailgegevens; geboortedatum en geboorteplaats; het BSN; nationaliteit; datum aanvang Opdracht bij de Opdrachtgever; einddatum van de Opdracht, start en einddata van alle verlengingen, reden van inhuur, functienaam, Tarief per uur exclusief BTW; opslag per uur exclusief BTW; contactpersoon Opdrachtgever; aantal werkdagen en te werken uren per week; statussen van alle afgesproken controles.
29.	Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere overeenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het dossier van de Uitzendkracht.
30.	Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. De Opdrachtgever kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren.
31.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Alle Uitzendkrachten dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met geldig paspoort/ID kaart.
32.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Uitzendkracht in het bezit is van een geldig paspoort/ID kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, alvorens de betreffende Uitzendkracht zijn/haar werkzaamheden kan starten. De identificatiebewijzen in combinatie met

	verblijfsvergunningen en tewerkstellingsvergunning dienen vooraf aan de Opdrachtgever te worden verstrekt.
33.	Gegevens en documenten moeten voor de Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode én 7 jaar na het aflopen van de periode. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan de Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door de Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de dienstverlening. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten maken deel uit van de dienst en worden niet separaat vergoed door de Opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van de Prijs

34.	Het Uurtarief wordt als volgt berekend: • reguliere uren: Bruto-Uurloon x omrekenfactor
35.	Overuren worden niet vergoed tenzij nadrukkelijk van tevoren met de Opdrachtgever overeengekomen. Toeslagen op het standaard tarief zijn niet van toepassing, tenzij het specifieke functies betreft. In dat geval wordt dit door de Opdrachtgever bij het uitzetten van de Aanvraag aangegeven.
36.	Goedgekeurde onkosten vergoedingen dienen apart door Opdrachtnemer te worden gefactureerd.
37.	Met betrekking tot de gevraagde omrekenfactoren stelt Opdrachtgever de volgende eisen: • De omrekenfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren door Opdrachtgever. • De omrekenfactor is niet afhankelijk van het uurloon. • De omrekenfactor betreft alle kosten, waaronder de kostprijsfactor en reserveringen en is exclusief BTW.
38.	De kostprijs staat gedurende de contractperiode vast en kunnen alleen gewijzigd worden als er sprake is van wijziging van het werkgeversaandeel betreffende premies sociale verzekeringswetten, fiscale wetgeving, overige door de uitzendonderneming te betalen premies en pensioenpremies of ten gevolge van de invoering van nieuwe lasten of premies op grond van de wet, de meest recente CAO Horeca of enig verbindend voorschrift. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren omtrent aankomende wijzigingen. Door te voeren wijzigingen dienen binnen vijf Werkdagen per e-mail onderbouwd kenbaar te worden gemaakt aan Opdrachtgever, gespecificeerd en onderbouwd conform Bijlage C3 - Prijzenblad . Opdrachtnemer mag de wijzigingen pas doorvoeren na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van Administratie en Facturatie

39.	Handreiking facturatie (bijlage H) is van toepassing. Facturatie vindt per vier (4) weken plaats van Opdrachtnemer naar de Opdrachtgever middels een (1) digitale factuur per organisatieonderdeel (eenheid-team) waar een of meerdere tijdelijke medewerkers worden ingezet. Op deze facturen dienen ten minste te worden opgenomen: • naam Uitzendkracht; • factuuradres (gespecificeerd naar team); • contactpersoon vanuit de Opdrachtgever; • door de Opdrachtgever verstrekte verplichtingenummer; • aantal gewerkte uren; • uurtarief; • overige kosten.
-----	--

40.	Alle facturen van Opdrachtnemer dienen via e-facturen ingediend te worden bij de Opdrachtgever.
41.	Opdrachtnemer stuurt de Opdrachtgever facturen welke altijd zijn voorzien van de juiste adressering en informatie conform eis 39 en voldoet aan de eisen die de wet op de omzetbelasting daaraan stelt.
42.	Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding (opslag dan wel bureaumarge) voor het zoeken, pre- selecteren en aanbieden van kandidaten indien de door haar aangeboden kandida(a)t(en) niet wordt/worden geselecteerd door de Opdrachtgever (geen Nadere overeenkomst tot stand komt).
43.	Kilometers woon-werkverkeer worden niet vergoed.
44.	Goedgekeurde onkosten en zakelijke km vergoedingen dienen apart door Opdrachtnemer te worden gefactureerd.
45.	Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever toegang te verlenen tot haar urenregistratiesysteem, opdat de Opdrachtgever facturen kan controleren.
46.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.

Eisen ten aanzien van de Managementrapportages

47.	Opdrachtnemer levert maandelijks, kosteloos, een rapportage met daarin: • Aantal en namen van Uitzendkrachten; • Inleenconstructie (uitzenden, detacheren); • Begin- en einddatum van de lopende opdrachten; • Aantal gefactureerde uren afgelopen periode; • Omzet afgelopen periode organisatie breed.
48.	Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring. Tevens wordt dan gezamenlijk een beknopte set KPI's geformuleerd.
49.	Indien noodzakelijk zullen rapportages door Opdrachtnemer, met het oog op de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.

Eisen ten aanzien van het Inhuurportaal

50.	Opdrachtnemer beschikt over een online inhuurportaal (applicatie) die zowel voor de Uitzendkracht als voor de Opdrachtgever beschikbaar is.
51.	Toegang tot het online inhuurportaal voor de Opdrachtgever en de Uitzendkracht is kosteloos.
52.	Opdrachtnemer stelt kosteloos een handleiding beschikbaar voor het online inhuurportaal.
53.	Het online inhuurportaal dient in de Nederlandse taal beschikbaar te zijn.
54.	Het online inhuurportaal moet gebruiksvriendelijk zijn. Onder gebruiksvriendelijk wordt in ieder geval verstaan dat het aantal en de complexiteit van de handelingen zo laag mogelijk is voor zowel de Uitzendkracht als voor de Opdrachtgever.
55.	Het online inhuurportaal is een webbased applicatie en dient niet geïnstalleerd te worden op de server van de Opdrachtgever. Tevens dient de applicatie toegankelijk te zijn via alle mobile devices.
56.	Indien de Opdrachtnemer aan de Opdrachtnemer een applicatie beschikbaar stelt die benaderbaar is via een webbrowser, is er sprake van een 2 factor authenticatie.
57.	De Uitzendkracht heeft via het online inhuurportaal alleen inzicht in de eigen opdracht en de bijbehorende urenoverzichten.

58.	Leidinggevend en hebben via het online inhuurportaal alleen inzicht in de urenoverzichten van de Uitzendkracht(en) die onder de betreffende leidinggevende vallen.
59.	Alle bij het inhuurproces betrokken medewerkers van de Opdrachtgever (HR en leidinggevend en) krijgen toegang tot het online inhuurportaal. Het online inhuurportaal dient minimaal: • Inzicht bieden in de openstaande uitvragen; • Inzicht bieden in de lopende opdrachten; • Inzicht bieden in het aantal gemaakte uren per opdracht; • De mogelijkheid bieden dat een medewerker op meerdere projecten/ kostenplaatsen zijn uren kan verantwoorden; • Inzicht bieden in de einddatum en verlengingsopties van opdrachten; • Inzicht bieden in de opdrachtstorie; • Inzicht in de contractstorie per Uitzendkracht.
60.	Het online inhuurportaal moet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving voor gegevensbescherming (AVG).
61.	Privacy gevoelige data wordt versleuteld opgeslagen. Ongeautoriseerde toegang en het opslaan van versleutelde gevoelige informatie is niet mogelijk.
62.	Opdrachtnemer past functiescheiding toe in het online inhuurportal voor eigen processen en processen van de Opdrachtgever en voorkomt conflicterende security incidenten. Inbreuken op de privacy worden zo spoedig mogelijk en tenminste op de dag van ontdekking aan de Privacy Officer of, bij afwezigheid bij de Functionaris Gegevensbescherming en de eenheidsmanager Dienstverlening gemeld. Bij de melding wordt in ieder geval toelichting gegeven op welke wijze het incident of de inbreuk heeft plaatsgevonden en welke gegevens (mogelijk) zijn aangetast. Op verzoek van de Opdrachtgever worden relevante logs beschikbaar gesteld.
63.	De omgeving van de Opdrachtgever is afgeschermd van het netwerk van andere klanten.
64.	Opdrachtnemer verwijdert data van de Opdrachtgever op veilige wijze in het geval van beëindiging van de Raamovereenkomst, na de verplichte bewaartermijn en geeft Opdrachtnemer een verklaring af dat de gegevens zijn vernietigd.
65.	De leverancier van de inhuurportal dient gedurende de overeenkomst te beschikken over een geldige ISO27001 (informatiebeveiliging) certificering aangevuld met ISO27017 (aanvulling op ISO 27001 voor cloudserviceproviders) met verklaring van toepasselijkheid voor de af te nemen cloud/SaaS (Software As a Service) applicatie (op aanvraag direct beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever).

Eisen ten aanzien van de Implementatie

66.	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer na het sluiten van de Raamovereenkomst een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.
67.	De Opdrachtgever verplicht de nieuwe Opdrachtnemer voor om met de huidige Opdrachtnemer een overeenkomst aan te gaan als Toeleverancier. Op deze wijze worden de continuïteit voor de Uitzendkrachten met een lopende Nader overeenkomst en de Opdrachtgever geborgd. De Opdrachtnemer kan voor deze (tijdelijke) dienstverlening een vaste opslag voor Contract Service in rekening brengen van € 1,00 per gewerkt uur. Deze (tijdelijke) Contract Service wordt beëindigd als de laatste lopende Nadere overeenkomst is geëxpireerd.