

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze Europese openbare aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventueel uit onderstaande eisen voortvloeiende kosten dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen

Eis nr.	Omschrijving
a-e-1	<u>Akkoordverklaring</u> 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.
a-e-2	<u>Correctheid van gegevens</u> Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de overeenkomst.
a-e-3	<u>Wet- en Regelgeving</u> Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
a-e-4	<u>Voorwaarden</u> De algemene voorwaarden, 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.
a-e-5	<u>Gegevens en informatie</u> Alle aan Opdrachtnemer, of diens medewerkers, verstrekte gegevens en overige informatie blijft eigendom van CIZ. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van CIZ inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening.
a-e-6	<u>Geheimhouding</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van CIZ die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan CIZ geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van CIZ, of in geval van een wettelijke verplichting.
a-e-7	<u>SROI (Sociale Return On Investment)</u> Opdrachtnemer realiseert in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst minimaal 5% SROI. De te realiseren SROI-waarde wordt bepaald op basis van de werkelijke jaarlijkse opdrachtwaarde.

Implementatie

Eis nr.	Omschrijving
i-m-1	<u>Startdatum dienstverlening</u> Het CIZ hanteert 1 oktober 2023 als streefdatum voor de start van de dienstverlening van Opdrachtnemer. Inschrijver omschrijft binnen 'open vraag 1' welke garantie geboden wordt rondom de opstart van de dienstverlening. Het antwoord van Inschrijver geldt als uitgangspunt voor de implementatie van de dienstverlening.

i-m-2	<u>Implementatieplan</u> De implementatieaanpak is onderdeel van de Inschrijving van Inschrijver. Op basis van dit voorstel gaan CIZ en Opdrachtnemer, binnen twee weken na definitieve gunning, met elkaar in overleg om de definitieve implementatieaanpak vast te stellen. Opdrachtnemer levert naar aanleiding van dit overleg een (aangepast) implementatieplan aan bij CIZ, waarin minimaal de uit te voeren activiteiten, verantwoordelijkheden en planning is opgenomen. Opdrachtnemer start pas met de implementatie van de dienstverlening nadat CIZ het implementatieplan akkoord heeft bevonden.
i-m-3	<u>Samenwerking</u> CIZ en Opdrachtnemer gaan bij de implementatie van de dienstverlening intensief de samenwerking met elkaar aan om de eerste receptiemedewerkers voldoende bekend te laten maken met de organisatie van CIZ en de uit te voeren werkzaamheden. Interne medewerkers van het CIZ zullen voor Opdrachtnemer en diens receptiemedewerkers beschikbaar zijn om te ondersteunen bij het inwerken.
i-m-4	<u>Handboek</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van een handboek met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden bij CIZ. Het handboek dient alle informatie te bevatten om nieuwe receptiemedewerkers van Opdrachtnemer voldoende bekend te laten maken met de uit te voeren werkzaamheden en de organisatie van CIZ. Eventuele informatie die u daarbij vanuit CIZ nodig heeft, kan opgevraagd worden bij de vaste contactpersoon. Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg voor het up-to-date houden van het handboek (bijvoorbeeld wanneer het takenpakket van de receptiemedewerker wordt aangepast).
i-m-5	<u>Implementatie – Inwerken receptiemedewerkers</u> De uren benodigd voor het inwerken van de eerste lichte receptiemedewerkers (basispool opdrachtnemer), vóór de daadwerkelijke ingangsdatum van de dienstverlening, mogen door Opdrachtnemer doorbelast worden aan het CIZ op basis van het uurtarief zoals aangeboden binnen de Inschrijving.
i-m-6	<u>Evaluatie implementatie</u> Opdrachtnemer en het CIZ organiseren ongeveer 4 weken na ingangsdatum van de dienstverlening een eerste evaluatieoverleg. Opdrachtnemer initieert dit overleg. Tijdens dit overleg evalueren partijen de implementatieperiode en worden eventuele mogelijkheden om de dienstverlening nog verder te optimaliseren/verbeteren besproken. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de bijeenkomst en uitvoering van de met CIZ overeengekomen acties.

Werkzaamheden & Profiel

Eis nr.	Omschrijving
w-e-1	<u>Aanpassing werkzaamheden / profiel</u> CIZ behoudt zich het recht voor om eenzijdig wijzigingen aan te brengen binnen het takenpakket van een receptiemedewerker. Wijziging van het takenpakket zal in geen geval leiden tot het in rekening brengen van meerkosten, tenzij Opdrachtnemer aantoonbaar kan maken dat door de doorgevoerde wijziging aanvullende opleiding of training noodzakelijk is. Indien Opdrachtnemer van mening dat er sprake is van meerkosten, dient deze een onderbouwing in te dienen bij CIZ. Meerkosten mogen alleen in rekening worden gebracht na schriftelijk akkoord vanuit CIZ.
w-e-2	<u>Werk-/denkniveau en vaardigheden</u> • Receptiemedewerkers hebben minimaal MBO Niveau 4 werk-/denkniveau. • Receptiemedewerkers hebben uitstekende mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal. • Receptiemedewerkers zijn representatief en hebben een professionele houding/uitstraling.

w-e-3	<u>BHV Certificaat</u> Receptiemedewerkers van Opdrachtnemer beschikken over het BHV basis certificaat voor brand- en ontruiming en levensreddend handelen. Kosten voor het behalen van de basiscertificering zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Voor de herhalingstrainingen kunnen receptiemedewerkers van Opdrachtnemer die bij CIZ ingezet worden, indien gewenst, meedraaien binnen het trainingsproces van CIZ. CIZ zal in dat geval de kosten voor haar rekening nemen.
w-e-4	<u>VOG</u> Alle receptiemedewerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet beschikken bij de aanvang van de werkzaamheden over een VOG profiel 1 die niet ouder is dan 6 maanden. De verantwoordelijkheid voor het opvragen / beheren van de VOG's berust bij Opdrachtnemer. VOG's van receptiemedewerkers hoeven alleen op verzoek van CIZ overhandigt kunnen worden.
w-e-5	<u>Competenties</u> Met betrekking tot de in te zetten receptiemedewerkers zijn onderstaande competenties voor CIZ van belang. Opdrachtnemer garandeert dat in te zetten receptiemedewerkers voldoen aan de omschreven competenties. • <i>Servicegericht:</i> Vanuit het belang van CIZ en gebruikers meedenkend zijn en oplossingsgericht kunnen uitvoeren van de genoemde werkzaamheden. • <i>Communicatief:</i> Zowel mondeling als schriftelijk, tactvol en effectief reageren/acteren op behoeften en gevoelens van anderen. • <i>Initiatief:</i> Kansen signaleren en ernaar handelen. Uit zichzelf hulp aanbieden aan gasten en medewerkers. • <i>Flexibele houding:</i> Indien zich problemen, calamiteiten of juist kansen voordoen de eigen gedragstijl weten te veranderen om het gestelde doel te bereiken. • <i>Samenwerken:</i> Sociaalvaardig en een actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat. Bijspringen waar nodig en gewenst. Uit zichzelf hulp aanbieden als hier tijd en ruimte voor is.
w-e-6	<u>Werkzaamheden</u> Op dit moment heeft het CIZ het onderstaande takenpakket vormgegeven voor de receptiemedewerkers. Het takenpakket zal tijdens de implementatie van de dienstverlening besproken worden met Opdrachtnemer. • Registratie voorgenomen bezoek en aanmelden bij receptie van het verzamelgebouw waarbinnen CIZ gevestigd is. • Ontvangen / begeleiden van bezoekers en leveranciers • Beantwoorden van telefonische oproepen (alleen algemeen telefoonnummer) • Algemene mailbox Facilitair beheren • Aannemen post en pakketten • Uitgifte en inname toegangspassen CIZ locaties (en bij afwezigheid van facilitair medewerker verwerking passen in systeem) • Bij calamiteiten alarmeren van de aanwezige BHV-ers • Orders invoeren • Facturen controleren • Steekproeven doen onder facturen budgetorders • Bestellingen (o.a. kantoorartikelen) • Storingen melden bij leverancier of beheerder gebouw • Vragen uit de regio nagaan bij leverancier of beheerder • Bewaken van openstaande meldingen vanuit storingen • Controleren of rapportages binnen komen van leveranciers en anders rappelleren • Servicegids up to date houden op intranet • Sleutelijst up to date houden • Rapportages maken uit toegangscontrolesysteem (ATS systeem) • Diverse administratieve taken • Reserveren van externe vergaderruimtes (mogelijk landelijk)

	• Reserveren/Bestellen van lunches op locatie • Bloemen bestellen
w-e-7	<u>Ontwikkeling van receptiemedewerkers</u> CIZ vindt het belangrijk dat receptiemedewerkers ruimte hebben om zich te kunnen ontwikkelen. Mocht een receptiemedewerker aangeven behoefte te hebben aan een training/cursus om de werkzaamheden voor CIZ beter te kunnen uitvoeren, dan zullen partijen dit bespreken. Kosten voor deze training/cursus zullen initieel gedragen worden door Opdrachtnemer. Mocht de receptiemedewerker 6 maanden na het volgen van de training/cursus nog ingezet worden bij CIZ, dan mag Opdrachtnemer 50% van de kosten voor de gevolgde training/cursus bij CIZ in rekening brengen.

Invulling receptiefunctie

Eis nr.	Omschrijving
i-e-1	<u>Locatie</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het invullen van de receptiefunctie voor locatie Orteliuslaan 1000. Er is geen sprake van dienstverlening op andere locaties van CIZ.
i-e-2	<u>Werkdagen en tijdstippen</u> • Opdrachtnemer zorgt 5 werkdagen per week (met uitzondering van nationale feestdagen en andere verplichte vrije dagen voor CIZ) voor invulling van de receptiedienstverlening. • Receptie wordt door Opdrachtnemer bemant van 08:00 uur tot 17:30 uur. Op verzoek van het CIZ moet het mogelijk zijn om incidenteel uitbreiding van de werkuren overeen te komen, bijvoorbeeld wanneer er in de avond een evenement plaatsvindt. CIZ zal dit altijd minimaal 2 weken voorafgaand aankondigen bij Opdrachtnemer.
i-e-3	<u>Pauzes</u> De receptie hoeft 30 minuten daags niet bemant te zijn, zodat de receptiemedewerker lunchpauze kan nemen. De exacte tijden worden afgestemd met het CIZ. Eventuele korte pauzes worden ook afgestemd met het CIZ.
i-e-4	<u>Aantal receptiemedewerkers</u> Opdrachtnemer bemant de receptie van CIZ met één medewerker. Het moet mogelijk zijn om, op verzoek van het CIZ, de bezetting van de receptie in de toekomst uit te breiden met extra medewerkers.
i-e-5	<u>Pool</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van een pool van receptiemedewerkers die een dusdanige omvang heeft dat invulling gegeven kan worden aan de behoeften van CIZ. Het is daarbij een aandachtspunt voor Opdrachtnemer dat de invulling van de receptiedienstverlening zoveel mogelijk door een beperkte hoeveelheid medewerkers uitgevoerd dient te worden.
i-e-6	<u>Arbeidsovereenkomst</u> Receptiemedewerkers die bij CIZ worden ingezet hebben een arbeidsovereenkomst bij Opdrachtnemer.
i-e-7	<u>Klikgesprek</u> Receptiemedewerkers van Opdrachtnemer worden alleen binnen de pool voor CIZ opgenomen nadat CIZ een 'klikgesprek' heeft gevoerd met de medewerker. Tijdens het 'klikgesprek' zal het CIZ toetsen of de receptiemedewerker aansluit bij het profiel zoals omschreven in dit Programma van Eisen. Indien CIZ van mening is dat de receptiemedewerker van Opdrachtnemer niet aansluit bij het profiel, zal deze niet opgenomen worden binnen de pool.

i-e-8	<u>Leiding en toezicht</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitoefening van leiding en toezicht. CIZ zal de leidinggevende/manager vanuit Opdrachtnemer toegang tot de locatie verlenen om deze verantwoordelijkheid uit te kunnen voeren. Opdrachtnemer draagt, in samenwerking met CIZ, zorg voor de uitvoering van de periodieke evaluatiemomenten met receptiemedewerkers.
i-e-9	<u>Disfunctioneren</u> Indien een receptiemedewerker van Opdrachtnemer naar mening van CIZ niet (goed) functioneert, gaan partijen met elkaar in gesprek om mogelijkheden tot verbetering te bespreken. Mocht verbetering niet mogelijk zijn (bijvoorbeeld bij door CIZ geconstateerde misdragingen), of het overeengekomen verbeterplan geen effect hebben, dan vervangt Opdrachtnemer desbetreffende receptiemedewerker.
i-e-10	<u>Inwerken nieuwe receptiemedewerkers</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inwerken van nieuwe receptiemedewerkers die (ter vervanging) opgenomen worden binnen de pool voor CIZ. Indien de opname van de nieuwe receptiemedewerker gebeurt na de formele ingangsdatum van de dienstverlening, mag er maximaal 8 uur aan CIZ worden doorbelast voor het inwerken van de receptiemedewerker. Eventuele overige noodzakelijk inspanningen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
i-e-11	<u>Aanmelden nieuwe receptiemedewerkers</u> Er is altijd sprake van minimaal één werkweek tussen opname van een nieuwe receptiemedewerker binnen de pool voor CIZ en de feitelijke uitvoering van werkzaamheden. CIZ zal in de tussenliggende periode zorgdragen voor de interne aanmelding van de receptiemedewerker (onder andere verzorgen persoonlijke logingegevens).

Operationeel

Eis nr.	Omschrijving
o-e-1	<u>Planning receptiemedewerkers</u> De planning van de in te zetten receptiemedewerkers bij het CIZ wordt verzorgd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer maakt deze planning uiterlijk op de 15e dag van de maand inzichtelijk voor de opvolgende maand. Opdrachtnemer verstrekt hiervoor een overzicht (Word / Excel) of biedt toegang tot een online portal. Eventuele wijzigingen van de planning worden schriftelijk aan het CIZ kenbaar gemaakt.
o-e-2	<u>Ziekte</u> Receptiemedewerkers die op de dag van hun dienst ziek zijn melden zich zowel bij Opdrachtnemer als bij CIZ af. Opdrachtnemer draagt zorg voor zo spoedig mogelijke vervanging van de zieke werker (binnen de normen van de gestelde KPI inzake het invullingspercentage van de receptie).
o-e-3	<u>(ICT) Middelen</u> Alle middelen die vereist zijn voor uitvoering van de werkzaamheden worden beschikbaar gesteld door CIZ (bijvoorbeeld een laptop). Indien receptiemedewerkers niet meer ingezet worden bij CIZ, moeten de middelen die eigendom zijn van CIZ geretourneerd worden. Indien dit niet binnen 14 werkdagen gebeurt, zal CIZ eventuele kosten doorberekenen aan Opdrachtnemer.
o-e-4	<u>Aanpassing werkplek</u> Eventuele aanpassing van de aanwezige werkplek van receptiemedewerkers, bijvoorbeeld bij lichamelijke klachten of de inzet van een medewerker met een handicap, kan besproken worden met CIZ. CIZ zal, voor zover redelijk, alle maatregelen nemen om een optimale werkomgeving voor receptiemedewerkers te realiseren.

o-e-5	<u>Kleding</u> Receptiemedewerkers van Opdrachtnemer hoeven geen speciale kleding te dragen bij de uitvoering van de werkzaamheden. CIZ wil dus niet dat receptiemedewerker werkkleding dragen van Opdrachtnemer (waar de naam van Opdrachtnemer op getoond wordt). CIZ stelt enkel de eis dat receptiemedewerkers verzorgd zijn (bijvoorbeeld geen korte broek).
o-e-6	<u>Parkeren</u> Op locatie bij het CIZ zijn een beperkt aantal parkeerplaatsen in de parkeergarage beschikbaar. Receptiemedewerkers kunnen alleen van een parkeerplaats gebruik maken indien deze beschikbaar is. Er is geen gegarandeerde parkeerplaats beschikbaar. Eventuele parkeerkosten mogen niet doorbelast worden aan CIZ.
o-e-7	<u>Contactpersoon</u> Opdrachtnemer stelt voor de algehele uitvoering van de dienstverlening één centraal contactpersoon voor CIZ beschikbaar. Partijen komen na definitieve gunning (als onderdeel van de implementatie) een communicatiematrix overeen.
o-e-8	<u>Tactisch/Operationeel overleg</u> Opdrachtnemer en CIZ voeren minimaal ieder kwartaal tactisch overleg. Tijdens dit overleg bespreken partijen de kwaliteit van de geleverde dienstverlening (onder andere beoordeling KPI). Opdrachtnemer draagt zorg voor de verslaglegging van de overlegmomenten. Eventueel overig operationeel overleg zal afgestemd worden op basis van de behoeften van partijen.
o-e-9	<u>Strategisch overleg</u> Opdrachtnemer en CIZ voeren minimaal éénmaal per jaar strategisch overleg met betrekking tot de algehele uitvoering van de dienstverlening.

Commercieel

Eis nr.	Omschrijving
c-e-1	<u>Calculatieblad</u> Inschrijver dient de prijsaanbieding in door middel van het Calculatieblad (Bijlage 5). Inschrijver dient zich te houden aan de instructie zoals opgenomen op het Calculatieblad. Het aanpassen van het Calculatieblad is niet toegestaan.
c-e-2	<u>Uurtarief</u> Opdrachtnemer voert de receptiewerkzaamheden uit op basis van het all-in uurtarief zoals aangeboden binnen de Inschrijving. Eventuele overige kosten mogen alleen in rekening gebracht worden indien partijen dit schriftelijk overeengekomen zijn.
c-e-3	<u>Indexatie</u> Het door Opdrachtnemer aangeboden all-in uurtarief staat vast tot en met 30 september 2024. Opdrachtnemer mag het all-in uurtarief jaarlijks, voor het eerst per 1 oktober 2024, indexeren op basis van de CBS 'dienstprijzenindex'. De wijze waarop de indexatie berekend dient te worden staat omschreven in de Overeenkomst.
c-e-4	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer factureert de uitgevoerde receptiedienstverlening maandelijks achteraf. Opdrachtnemer factureert daarbij alleen de uren die daadwerkelijk gewerkt zijn door receptiemedewerkers. Opdrachtnemer verstrekt bij de factuur een urenspecificatie. Facturen die Opdrachtnemer stuurt dienen in overeenstemming te zijn met de bijlage 'Spelregels zaken doen met CIZ', zie Bijlage 8 .

KPI

Eis nr.	Omschrijving														
k-e-1	Invullingspercentage Vanuit de Opdrachtnemer wordt verwacht dat er een zo hoog mogelijk invullingspercentage wordt gerealiseerd. Om de prestaties van Opdrachtnemer meetbaar te maken hanteert CIZ een KPI op het gebied van het invullingspercentage. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Percentage invulling overeengekomen uren dienstverlening</th><th>Bonus/Malus</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100%</td><td>5,0% bonus</td></tr> <tr> <td>99% en meer</td><td>2,0% bonus</td></tr> <tr> <td>98% en meer</td><td>Norm</td></tr> <tr> <td>97% en meer</td><td>2% boete</td></tr> <tr> <td>96% en meer</td><td>5% boete + verbeterplan</td></tr> <tr> <td>Onder de 96%</td><td>7,5% boete + verbeterplan</td></tr> </tbody> </table>	Percentage invulling overeengekomen uren dienstverlening	Bonus/Malus	100%	5,0% bonus	99% en meer	2,0% bonus	98% en meer	Norm	97% en meer	2% boete	96% en meer	5% boete + verbeterplan	Onder de 96%	7,5% boete + verbeterplan
Percentage invulling overeengekomen uren dienstverlening	Bonus/Malus														
100%	5,0% bonus														
99% en meer	2,0% bonus														
98% en meer	Norm														
97% en meer	2% boete														
96% en meer	5% boete + verbeterplan														
Onder de 96%	7,5% boete + verbeterplan														
k-e-2	Frequentie De in eis k-e-1 omschreven KPI wordt ieder kwartaal vastgesteld door partijen. Als bewijsvoering hiervoor levert Opdrachtnemer maximaal 4 weken na afloop van het kwartaal een rapport met betrekking tot de gerealiseerde inzet. Dit rapport zal beoordeeld worden door CIZ.														
k-e-3	Bonus / Malus Op basis van het vastgestelde invullingspercentage komt Opdrachtnemer in aanmerking voor een bonus of een malus. Deze bonus/malus wordt berekend op basis van de omzetwaarde zoals door Opdrachtnemer gerealiseerd in het kwartaal waarover de KPI is berekend. <i>Bij een bonus:</i> Indien er sprake is van een bonus. Dan mag Opdrachtnemer de aanvullende kosten bij de eerst volgende factuur aan CIZ doorbelasten. <i>Bij een malus:</i> Indien er sprake is van een malus, dan wordt deze bij de eerst volgende factuur in minder gebracht.														
k-e-4	Verbeterplan Indien Opdrachtnemer 96% of lager scoort wordt er een verbeterplan aangeleverd. In het verbeterplan moet Opdrachtnemer uitwerken op welke wijze de inzet weer op norm gekregen gaat worden.														
k-e-5	Onvoldoende prestatie Indien Opdrachtnemer tweemaal achtereenvolgens niet op de overeengekomen norm presteert, dan is Opdrachtnemer in gebreke. CIZ behoudt zich in dit geval het recht voor om de Overeenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden en, indien gewenst, gebruik te maken van de Waakvlamovereenkomst.														