



Bijlage 2 Programma van Eisen Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Europese openbare Aanbesteding
TenderNed Kenmerk: 429074

Bijlage 2

Programma van Eisen

Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Versie: 1.1

d.d.: 03-10-2023



Scope van de Overeenkomst	
<p>Toelichting bij Eis -1:</p> <p>De Service Desks ICT en P&O zijn gehuisvest naast de Facilitaire Service Desk. Hierdoor is er veel synergie (mogelijk) tussen de drie Service Desks, niet alleen met betrekking tot bereikbaarheid, maar ook inhoudelijk is er overlap van taken.</p> <p>Als voorbeelden:</p> <p>De openingstijden wil Gemeente Lelystad gelijktrekken in het kader van (uniformiteit van) dienstverlening.</p> <p>Daarnaast zijn de processen van de 3 desks op elkaar afgestemd voor onboarding van nieuw personeel.</p>	
Eis -1	Tot de scope van de Overeenkomst behoort uitsluitend de dienstverlening ten behoeve van de Facilitaire Service Desk. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat Opdrachtnemer ook diensten levert en personeel in zet bij de andere Service Desks van Opdrachtgever voor ICT en P&O.
<p>Toelichting bij Eis -2:</p> <p>Opdrachtgever beschikt over een eigen FMIS; op dit moment TOPdesk. Hier wordt gemeente breed mee gewerkt en het is om die reden belangrijk dat alle 1^e lijn Facilitaire Service Desk medewerkers uitsluitend hiermee (gaan) werken en niet met een ander FMIS. Dit FMIS zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar verwachting niet worden vervangen door een nieuw FMIS.</p>	
Eis -2	Opdrachtnemer gebruikt voor de 1 ^e lijn Facilitaire Service Desk Diensten uitsluitend het FMIS dat beschikbaar wordt gesteld door Opdrachtgever. Opdrachtgever zal hiertoe een account beschikbaar stellen aan Opdrachtnemer voor elke ingezette medewerker die deel uitmaakt van de Pool van Opdrachtnemer ten behoeve van de Overeenkomst. Noot: als Opdrachtnemer ook het FMIS van TOPdesk gebruikt mag dat dus niet worden ingezet en gebruikt bij Opdrachtgever ook niet als dat om niet wordt aangeboden.
Eis -3	De coördinatie van de Facilitaire Service Desk voert Opdrachtgever uit in eigen beheer en maakt geen onderdeel uit de scope van de Overeenkomst. Bij Opdrachtgever is een Senior medewerker facility management in dienst die de Facilitaire Service Desk coördineert zowel het eigen personeel als in te zetten ingezette medewerker(s) door Opdrachtnemer.



Toelichting bij Eis -4 en Eis -5:

(zie Eis -4) De Basis Diensten van de Overeenkomst zijn de reguliere 1e lijn Facilitaire Service Desk Diensten van maandag tot en met vrijdag van 08:00 – 17:00 uur.

(zie Eis -5a) Tijdens de openingstijden van de Facilitaire Service Desk fungeert deze als achtervang voor de bodes als het gaat om het ondersteunen van evenementen. Daarmee is dit een onderdeel van de reguliere 1^e lijn taken Facilitaire Service Desk. Ondersteuning van evenementen is in sommige gevallen nodig buiten de tijden van de Basis Diensten, zoals avond/weekend. Om die reden worden deze Aanvullende Diensten als optie in dit Programma van Eisen opgenomen.

(zie Eis -5b) De Basis Diensten van de Overeenkomst betreffen één in te zetten medewerker van maandag tot en vrijdag van 08:00 – 17:00 uur. Er zijn situaties waarin Opdrachtgever een extra in te zetten medewerker wenst op de reguliere 1e lijn Facilitaire Service Desk. Om die reden worden deze Aanvullende Diensten als optie in dit Programma van Eisen opgenomen.

(zie Eis 5c) De 2^e lijn Facilitaire Service Desk Diensten worden uitgevoerd door eigen personeel van Opdrachtgever. Echter, in uitzonderlijke situaties zoals grote projecten, langdurige uitval van personeel van Opdrachtgever, etc. is mogelijk tijdelijk aanvullende capaciteit nodig. Om die reden worden deze Aanvullende Diensten als optie in dit Programma van Eisen opgenomen.

Eis -4	<p>Het uitgangspunt van Opdrachtgever is om de volledige omvang van de Basis Diensten door de Opdrachtnemer te laten uitvoeren, waarbij Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om de Basis Diensten volledig of gedeeltelijk zelf uit te voeren. Er is derhalve geen sprake van een verplichte (minimale) afname voor deze Opdracht en de te sluiten Overeenkomst. Bij de start van de Overeenkomst zal de afname zijn gebaseerd op de huidige situatie van de Basis Diensten.</p> <p>In het geval Opdrachtgever de omvang van de gecontracteerde Basis Diensten wil afschalen dient Opdrachtnemer dit binnen een periode van 2 maanden door te voeren na een schriftelijk verzoek daartoe van Opdrachtgever.</p>
Eis -5	<p>Optioneel behoren de volgende Aanvullende Diensten ook tot de scope van de Overeenkomst:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Diensten 1^e lijn Facilitaire Service Desk bij evenementen buiten openingstijden van de Facilitaire Service Desk (avond/weekend) b. Extra in te zetten Diensten 1^e lijn Facilitaire Service Desk voor Basis Diensten c. Diensten 2^e lijn Facilitaire Service Desk tijdens openingstijden van de Facilitaire Service Desk



Werktijden	
Toelichting bij Eis -6: Opdrachtnemer levert de Basis Diensten tijdens de openingstijden van het Stadhuis. Ter toelichting: <ul style="list-style-type: none"> • Het Stadhuis is gesloten op de officiële Nederlandse feestdagen en 5 mei; • Het Stadhuis is geopend op goede vrijdag. 	
Eis -6	Opdrachtnemer levert de Basis Diensten tijdens de openingstijden van het Stadhuis.
Eis -7	Bij Diensten 1 ^e lijn bezetting (zie ook Eis -4 en -5b) is een half uur pauze tussen 12:00-13:00 uur verplicht. De tijd voor de pauze is voor eigen rekening van Opdrachtnemer.

Functieprofiel	
Toelichting bij Eis -8: Indien een door Opdrachtnemer ingezette medewerker naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoet aan het functieprofiel zal Opdrachtnemer deze medewerker op een schriftelijk verzoek van Opdrachtgever (per direct) vervangen door een medewerker die wel voldoet aan het functieprofiel.	
Eis -8	Kennis en ervaring 1^e lijn medewerker: <ul style="list-style-type: none"> • Kennisniveau MBO 3 of hoger op het gebied van Facility Management (of vergelijkbaar); • Ruime werkervaring in vergelijkbare functie(s) of functie(s) met vergelijkbare werkzaamheden; • Aantoonbare beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift conform CEFR-niveau B1; • Ervaring met een FMIS (bij voorkeur TOPdesk); • Ervaring met MS Office.
Eis -9	Kennis en ervaring 2^e lijn medewerker: <ul style="list-style-type: none"> • Een afgeronde opleiding MBO 4 of hoger op het gebied van Facility Management (of vergelijkbaar); • Minimaal 4 jaar werkervaring in vergelijkbare functie(s) of functie(s) met vergelijkbare werkzaamheden; • Aantoonbare beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift conform CEFR-niveau B1; • Ervaring met een FMIS (bij voorkeur TOPdesk); • Ervaring met MS Office.

Met opmerkingen [A1]: Nvl 1 vraag 12

Eis -10	<p>Competenties 1^e lijn en 2^e lijn medewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klantvriendelijk en dienstverlenend • Representatief in houding, gedrag en kleding (bij voorkeur geen bedrijfskleding) • Stressbestendig, rustig, energiek en betrokken • Accuraat, neemt initiatief • Flexibele houding, pro actief en hands-on mentaliteit • Communiceert gemakkelijk
Eis -11	<p>Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen de door Opdrachtgever opgestelde en af te nemen (schriftelijke) inwerktoets met een voldoende –naar het oordeel van Opdrachtgever- afgerond te hebben. Dit geldt als voorwaarde voor het inzetten van medewerkers op de Opdracht. Deze inwerktoets wordt afgenomen tegen het einde van de inwerkperiode.</p>

Algemeen	
Eis -12	<p>Huisregels Opdrachtgever Door Opdrachtnemer voor de Overeenkomst in te zetten medewerkers kennen de inhoud van en houden zich aan de Huisregels van Opdrachtgever (zie bijlage 9 bij de Leidraad).</p>
Eis -13	<p>ADM (Alcohol, Drugs, Medicijnen) beleid Opdrachtgever Door Opdrachtnemer voor de Overeenkomst in te zetten medewerkers kennen de inhoud van en houden zich aan het ADM beleid van Opdrachtgever (zie bijlage 10 bij de Leidraad).</p>
Eis -14	<p>Agressieprotocol Opdrachtgever Door Opdrachtnemer voor de Overeenkomst in te zetten medewerkers kennen de inhoud van en houden zich aan het Agressie protocol van Opdrachtgever (zie bijlage 11 bij de Leidraad).</p>

ICT	
Eis -15	<p>Opdrachtnemer kwalificeert voor deze Opdracht als Verwerker. Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen als onderdeel van de Overeenkomst een Verwerkerovereenkomst overeen conform bijlage Concept Verwerkerovereenkomst 6 bij de Leidraad.</p>
Eis -16	<p>Binnen de Overeenkomst zullen de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers gebruik (moeten) maken van (minimaal) de volgende applicaties:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) MS Office (word, teams, excel, outlook) 2) Citrix (werkomgeving) 3) TOPdesk FMIS
Eis -17	<p>FMIS Indien Opdrachtgever besluit het huidige FMIS te vervangen door een ander FMIS zullen de medewerkers uit de Pool mee kunnen met herscholing van het nieuwe</p>



	FMIS. Dit zal plaatsvinden tijdens kantoor tijden, zijnde maandag tot en met vrijdag van 08:00-17:00 uur. De kosten voor de herscholing zelf zijn voor rekening van Opdrachtgever. De uren worden door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer vergoed conform uurtarief.
--	---

Pool	
Toelichting bij	
Eis -18	Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht een Pool samen ten behoeve van de 1 ^e lijn Facilitaire Service Desk Diensten voor alle werktijden.
:	
De Opdrachtgever acht een Pool noodzakelijk voor de continuïteit van de 1 ^e lijn dienstverlening door de Facilitaire Service Desk.	
Eis -19	Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht een Pool samen ten behoeve van de 1 ^e lijn Facilitaire Service Desk Diensten voor alle werktijden.
Eis -20	Voor de 1 ^e lijn Facilitaire Service Desk Diensten zet Opdrachtnemer alleen medewerkers in voor de Overeenkomst die zijn opgenomen in de Pool.
Eis -21	Alle medewerkers in de Pool dienen minimaal 1x in de 6 weken te worden ingeroosterd bij Opdrachtgever om binding te blijven houden met collega's en de organisatie van Opdrachtgever.
Eis -22	De 1e lijn functie is geen doorstroom functie. Dit omdat de affiniteit met: <ul style="list-style-type: none"> • de organisatie van Opdrachtgever ('ken je klant'); en • de 2e lijn collega's; en • de kennis van de bestuurlijke organisatie een heel belangrijk onderdeel zijn in deze functie. Opdrachtgever wil voorkomen dat deze kennis van de klant(en) elke keer opnieuw opgebouwd te worden.
Eis -23	Voordat Opdrachtnemer een medewerker opneemt in de Pool vindt er een klikgesprek plaats tussen Opdrachtgever en medewerker.
Eis -24	De in te zetten medewerkers voor de Overeenkomst zijn in het bezit van een geldige VOG op toets nummer 11/ 12 / 13 / 41 (niet ouder dan 6 maanden te rekenen vanaf de eerste dienst bij Opdrachtgever). Deze VOG moet voor aanvang van de eerste dienst bij Opdrachtgever in zijn bezit zijn. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis -25	De in te zetten medewerkers voor de Overeenkomst dienen een integriteitsverklaring te ondertekenen. Deze moet voor aanvang van de eerste dienst bij Opdrachtgever ondertekend en in bezit van Opdrachtgever zijn.
Eis -26	Opdrachtnemer en de in te zetten medewerkers voor de Overeenkomst gaan ermee akkoord dat Opdrachtgever referenties van de in te zetten medewerkers bij andere opdrachtgevers kan navragen en op basis daarvan de inzet bij de Overeenkomst kan weigeren. Voor het navragen bij referenties van in te zetten medewerkers is vooraf instemming nodig van de beoogde kandidaat medewerker in kwestie in het kader van de AVG.

Met opmerkingen [A2]: Nvl 1 vraag 33

Eis -27	Indien door Opdrachtgever schriftelijk wordt gemotiveerd dat een medewerker niet goed functioneert, zal de betreffende medewerker door Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever per direct of binnen af te stemmen korte termijn niet meer worden ingezet, uit de Pool worden verwijderd en vervangen.
---------	--

Overlegstructuur	
Eis -28	<p>Strategisch overleg</p> <p>Een (1) keer per jaar zal er een strategisch overleg plaats vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Dit zal gebeuren in kwartaal 4 van elk jaar.</p> <p>Bij dit overleg zijn minimaal de volgende functionarissen aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Opdrachtgever: Adviseur Facility management → Opdrachtnemer: Verantwoordelijke manager (Rayonmanager, regiomanager, klantmanager) <ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtnemer notuleert. • De notulen worden binnen 5 werkdagen verstrekt aan Opdrachtgever. <p>Tijdens dit overleg zullen minimaal de volgende punten worden besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de KPI's; - eventuele innovaties binnen het werkveld; - afspraken voor het volgende contractjaar; - Indexering; - Verbetervoorstellen.
Eis -29	<p>Tactisch overleg</p> <p>Vier (4) keer per jaar zal er een kwartaal/tactisch overleg plaats vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.</p> <p>Bij dit overleg zijn minimaal de volgende functionarissen aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Opdrachtgever: Senior medewerker facility management. → Opdrachtnemer: leidinggevende <ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtnemer notuleert. • De notulen worden binnen 5 werkdagen verstrekt aan Opdrachtgever. <p>Tijdens dit overleg zullen minimaal de volgende punten worden besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1^e lijn: eventuele wijzigingen in de uren worden besproken en vastgelegd in de notulen; - (het functioneren van) de ingezette medewerkers; - de planning; - optioneel: (Aanvullende) Diensten.

