



Bijlage B.2 - Programma van Eisen Perceel 1 (Uitzenddienstverlening)

	Uren verwerking/ Bestelsysteem/ Facturering
1.	Opdrachtgever zal de opdrachten bij voorkeur, doch niet uitsluitend, via het door Opdrachtgever gebruikte systeem - thans Empty - kenbaar maken aan de Inschrijver.
2.	Op het moment dat Opdrachtgever besluit een ander proces rondom facturatie te willen, dient Inschrijver hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname.
3.	Opdrachtgever beschikt over een eigen urenregistratie systeem, waarin de uren van de Inleenkrachten worden gecontroleerd en goedgekeurd. Het urenregistratiesysteem van de Opdrachtgever vormt derhalve de basis voor de facturatie.
4.	Inschrijver maakt voor het aanbieden van kandidaten gebruik van het door de Opdrachtgever gehanteerde proces en systeem c.q. voorgestelde werkwijze.
5.	Inleenkrachten worden uitbetaald o.b.v. de gewerkte en geaccordeerde uren.
6.	Facturatie vindt per 4 weken plaats. Volgens de procedure zoals deze door de Opdrachtgever is opgesteld. Facturen en eventuele bijlagen worden ingediend in de juiste lay-out (bij voorkeur als xml- én pdf-bestand, eventueel alleen als pdf-bestand) en worden per e-mail verzonden naar: factuur@coa.nl
7.	Inschrijver stuurt Opdrachtgever facturen welke altijd zijn voorzien van de juiste adressering en informatie conform de richtlijnen van Opdrachtgever (zie artikel <...> van de Overeenkomst).

Met opmerkingen [MOU1]: Voorstel: een aparte bijlage met de facturatie-specificaties bijvoegen in aanbestedingsdossier/ stukken

	Dienstverlening
8.	Opdrachtgever hecht waarde aan het hebben van een single point of contact voor de uitzenddienstverlening. Opdrachtgever eist van Inschrijver dat zij deze mogelijkheid biedt.
9.	Opdrachtgever stelt het hebben van een VOG verplicht voor elke inzet. De VOG dient bij voorkeur voor aanvang van de werkzaamheden in bezit te zijn. Opdrachtnemer zorgt voor de juiste aanvraag en vraagt de VOG voor de Inleenkracht aan bij Dienst Justis. Indien de VOG niet kan worden verkregen, zal Opdrachtgever niet tot opdrachtverstrekking overgaan.
10.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever zorgt Inschrijver (Opdrachtnemer) ervoor dat de Inleenkrachten de geheimhoudingsverklaring ondertekenen.
11.	Inleenkrachten moeten voldoen aan de functie-eisen zoals gesteld door Opdrachtgever. Indien Inschrijver besluit een Inleenkracht een opleiding aan te bieden zodat de Inleenkracht voldoet aan de in de Aanvraag gestelde eisen, zijn de kosten van de opleiding voor Inschrijver.
12.	Inschrijver draagt zorg voor het natrekken van referenties en het controleren o.a. op echtheid van diploma's, certificaten, geldig legitimatiebewijs en verblijfsvergunning en eventuele andere verplichte documenten als gesteld in de Aanvraag.



	Dienstverlening
13.	Inschrijver dient de Inleenkracht, d.m.v. informatie, opleiding en begeleiding, op het gewenste startniveau in het werkproces te laten instromen.
14.	Inschrijver stemt ermee in dat Opdrachtgever het recht heeft om ter beschikking gestelde Inleenkrachten te testen op de veronderstelde geschiktheid en gevraagde kwalificaties. De kosten na het met goed gevolg afronden van de test zijn voor Opdrachtgever. Indien de voorgestelde kandidaten de test niet met goed gevolg afronden, wordt door Opdrachtgever de test- en/of examenkosten bij Inschrijver in rekening gebracht.
15.	Inschrijver is in staat voor elke locatie van Opdrachtgever Inleenkrachten te werven op de voor die vestiging lokale arbeidsmarkt.
16.	Inschrijver draagt zorg voor de volgende responsetijden en beschikbaarheidstermijnen: Groene situatie: 5 werkdagen, minimaal twee (2) passende cv's per positie; Oranje situatie: 2 werkdagen, minimaal één (1) passend cv per positie; Rode situatie: Direct, minimaal één (1) passend cv per positie. Inschrijver draagt er zorg voor dat de aangeboden kandidaten flexibel beschikbaar zijn voor een selectiegesprek.
17.	Inschrijver draagt, ter beoordeling en op verzoek van Opdrachtgever, zorg voor adequate vervanging in geval van ongewenste afwezigheid van de Inleenkracht, hierbij geldt een vervangingstermijn van maximaal één werkdag.

	Migratie en Implementatie
18.	Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Inschrijver gaat akkoord met het overnemen van Inleenkrachten van de huidige uitlener(s), mits de Inleenkracht de overstap naar de nieuwe Uitlener wil maken. Uitlener dient in een plan van aanpak te borgen dat de migratie zorgvuldig verloopt, waarbij Opdrachtgever ervan verzekerd is dat de Inleenkrachten blijven vallen onder de CAO voor Uitzendkrachten. Uitlener dient dit proces zodanig vorm te geven dat de Inleenkracht zo min mogelijk last heeft van deze "overgang" en dat dit niet leidt tot extra (ongewenst) verloop.
19.	De Inleenkracht zal migreren naar de nieuwe Uitlener zodra de huidige minimale inleentermijn van 6 maanden, ongeacht het aantal gewerkte uren, is verstreken.
20.	Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de nieuwe Overeenkomst. Inschrijver garandeert dat alle dienstverlening met betrekking tot nieuwe Opdrachten binnen zes weken na definitieve gunning is overgenomen of geïmplementeerd.
21.	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, dient de Inschrijver alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier. Alle geactualiseerde gegevens welke Inschrijver met betrekking tot de Overeenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
22.	Drie dagen na de voorlopige gunning levert de Inschrijver aan wie de opdracht (voorlopig) gegund wordt een compleet en gedetailleerd implementatieplan aan. In het implementatieplan wordt



	Migratie en Implementatie
	aandacht besteed aan de wijze waarop de overdracht in werkzaamheden van huidige naar (eventuele) nieuwe Opdrachtnemer wordt ingericht. In een planning inclusief fasering worden de belangrijkste activiteiten, doorlooptijd en verdeling in taken en verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever, huidige Opdrachtnemer en Inschrijver inclusief benodigde resources opgenomen.
23.	Inschrijver stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de implementatiefase van de Overeenkomst om de implementatie tijdig en professioneel uit te voeren.
24.	Kosten van Inschrijver voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Opdrachtgever.

	Beloning van de Uitzendkrachten
25.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (CAO voor Uitzendkrachten en Beloningsregeling Opdrachtgever). Opdrachtgever wordt hiervan altijd vooraf geïnformeerd dan wel over geconsulteerd.
26.	In het kader van duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen, zal Inschrijver bij de selectie van kandidaten voor Opdrachtgever, minimaal de woon-werkafstand meewegen.

	Opzegtermijn en overnametermijn
27.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Opdracht voor het ter beschikking stellen van een Inleenkracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen: A. Bij inzet tot 2 maanden: 1 Werkdag B. Bij inzet langer dan 2 maanden: 5 Werkdagen C. Bij inzet langer dan een jaar: 10 Werkdagen D. Bij overmacht*: direct *onder overmacht wordt verstaan hetgeen omschreven staat in het BW 6:75
28.	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om Inleenkrachten na 936 gewerkte uren kosteloos in dienst te kunnen nemen.
29.	Indien een inleenkracht zijn werkzaamheden bij Opdrachtgever onderbreekt voor een periode korter dan 52 weken zal dit geen effect hebben op de 936 uren telling. Bij een onderbreking van 52 weken of langer begint de 936 uren telling opnieuw.

	Opleidingen
30.	Te volgen algemene opleidingen dienen te voldoen aan de eisen die gesteld worden in de CAO voor Uitzendkrachten, zodat deze (mede) gefinancierd kunnen worden uit de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de CAO voor Uitzendkrachten. Inschrijver verplicht



	Opleidingen
	zich om ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de CAO voor Uitzendkrachten die Inschrijver bij Opdrachtgever genereert, te besteden aan opleidingen voor Opdrachtgever.
31.	Op verzoek van Opdrachtgever kan een Inleenkracht worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Inleenkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. De kosten voor een aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtgever en de kosten voor de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Inschrijver, indien na aanvang van de werkzaamheden wordt geconstateerd dat een bepaalde algemene aanvullende opleiding - die tevens toepasbaar kan zijn bij een andere - noodzakelijk is en Opdrachtgever daar om verzoekt.
32.	Verplichte, functie gerelateerde opleidingen dient Inschrijver via de gecontracteerde opleidingsaanbieders van Opdrachtgever te organiseren voor Inleenkrachten.

	Prijsstelling
33.	Opdrachtgever maakt gebruik van de TarievenTool voor het vaststellen van een transparant Tarief.
34.	De TarievenTool inclusief de bijbehorende methodiek is leidend voor de tariefafspraken gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
35.	Inschrijver dient akkoord te gaan met de financiële bepalingen (artikel <...> tot en met <...>) uit de concept Overeenkomst.
36.	Opdrachtgever verplicht zich aan Inschrijver uitsluitend een vergoeding te betalen per uur voor de daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever geaccordeerde uren van de Inleenkracht.

Met opmerkingen [MOU2]: Welke artikelnummers? (Wij hebben deze tekst aangeleverd voor de overeenkomst.)

	Accountmanagement, Rapportages, Regulier overleg en KPI's
37.	Inschrijver benoemt één vaste medewerker (accountmanager) die verantwoordelijk is voor periodiek overleg inzake de te leveren dienstverlening, op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau. Bij afwezigheid i.v.m. vakantie, ziekte of andere gebeurtenissen is een vervanger aanwezig die net zo goed is ingevoerd in het dossier als de eerste contactpersoon.
38.	De accountmanager van Inschrijver beschikt over een toereikende volmacht om afspraken te maken, die voor alle onder Inschrijver vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.
39.	Inschrijver stelt kosteloos minimaal ieder kwartaal digitale managementinformatie beschikbaar met minimaal de volgende zaken: 1. Naam van de Inleenkracht 2. Functie volgens Opdrachtgever functiehuis 3. Salarisschaal Opdrachtgever 4. Inhurende manager Opdrachtgever (indien bekend)



	Accountmanagement, Rapportages, Regulier overleg en KPI's
	5. Startdatum opdracht 6. Einddatum opdracht 7. Bruto Uurloon van de Inleenkracht 8. Fase waarin Inleenkracht werkzaam is 9. Gefactureerde uren (normale incl. ploegendienst en/of overwerkuren) 10. Gefactureerde tarieven (normale incl. ploegendienst en/of overwerkuren) 11. Gefactureerde kosten 12. Ziekte uren 13. Uitbetaalde eindejaarsuitkering 14. Leegloopuren 15. Omzet 16. Vorm van inleen (uitzenden, detacheren, vakantiekraft) 17. Beoordeling van de Inleenkracht (indien mogelijk) In de implementatieperiode stemmen Inschrijver en Opdrachtgever af over de definitieve gewenste invulling van de managementinformatie.
40.	Opdrachtgever kan altijd tussentijds om extra informatie vragen bij een rapportage.
41.	Opdrachtgever is gerechtigd alle door Uitlener gerapporteerde informatie te (laten) verifiëren door een door Opdrachtgever aan te wijzen ter zake deskundige derde.
42.	Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst worden op gezette tijden overleggen gehouden tussen Inschrijver en Opdrachtgever. Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
43.	Inschrijver voert voor de Inleenkrachten een complete personeelsadministratie en zorgt ervoor dat Opdrachtgever op eerste verzoek de beschikking heeft over alle gegevens die vanuit wet- & regelgeving in het bezit moeten (en mogen vanuit Algemene Verordening Gegevensbescherming) zijn van Opdrachtgever zoals de volledige naam van medewerker, de naam van de werkgever, soort ID, ID nummer, geldigheidsdata ID enzovoort.
44.	Inschrijver dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde Inleenkrachten voldoen aan de Wet op de Identificatieplicht. Inschrijver dient de Inleenkrachten te informeren dat zij zich (altijd) identificeren met een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning. Tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag.
45.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de Inschrijver (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. De Inschrijver zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. Van de controle zal rapportage plaatsvinden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen.
46.	Het is Inschrijver niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te werven bij Opdrachtgever.



	Accountmanagement, Rapportages, Regulier overleg en KPI's
47.	Na gunning, als onderdeel van de Overeenkomst en het contractmanagement, worden in samenwerking tussen Opdrachtgever en Uitlener werkafspraken opgesteld zodat op operationeel en tactisch niveau adequate naleving van de Overeenkomst kan worden geborgd.
48.	Voorafgaand aan voortgangsoverleggen wordt een rapportage opgeleverd met minimaal de volgende gegevens: • Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen; • Voortgang verbetervoorstellen; • Informatie met betrekking tot doorlooptijden; • Score op de vastgestelde KPI's. Financiële informatie: • Aantal uren afgelopen periode • Spend afgelopen periode • Aantal uren Year to date • Spend Year to date
49.	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast, zonder dat Inschrijver Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.