

Bijlage 4 - Programma van Eisen – Inhuur Skilled Servicedeskmedewerkers

Inschrijver dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1. Algemeen	
1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van skilled Servicedeskmedewerkers ten behoeve van de gemeente Leiden.
2.	Met alle in te zetten medewerkers wordt door Opdrachtgever voorafgaand aan de inzet een klikgesprek gevoerd. Als blijkt dat de medewerker niet passend is op basis van de gestelde eisen, dan is Opdrachtgever gerechtigd om inzet van deze medewerker af te wijzen. Opdrachtgever zal de reden van afwijzing onderbouwd communiceren naar Opdrachtnemer.
3.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers zich bij ziekte vóór 07.30 uur ziek melden bij de opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever (wekelijks) over het verwachte herstel van de zieke medewerker. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief richting de Opdrachtgever en draagt zorg voor vervanging bij (verwachte) ziekte langer dan 5 (vijf) kalenderdagen en eventueel bij verlof.
4.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle medewerkers die een locatie van de Opdrachtgever betreden in het bezit zijn van een geldig legitimatiebewijs.
5.	Opdrachtnemer garandeert dat zij zich tijdens de opdrachtvervulling als goede opdrachtnemer van de Opdrachtgever zal gedragen en zich zal onthouden van elke handeling en/of uitspraak die de goede naam en reputatie alsmede de relatie van de Opdrachtgever kunnen schaden.

2. Personeel

1.	Opdrachtnemer garandeert dat kandidaat de gevraagde uren zal vervullen. Deelinvullingen door opdrachtnemer worden, tenzij gevraagd door Opdrachtgever, niet toegestaan.
2.	Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die door of via hem worden ingezet representatief zijn (kleding, houding, uitstraling en gedrag).
3.	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden kandidaten voldoen aan de eisen die gesteld zijn binnen de uitgevraagde functieprofielen.

3. Communicatie/Tarieven

1.	Opdrachtnemer dient één vaste contactpersoon aan te wijzen die over alle personele zaken en in te zetten capaciteit gaat.
2.	Het maximale uurtarief voor de Nadere opdrachten wordt per nadere uitvraag meegegeven. Het tarief is exclusief BTW. Hierin worden geacht te zijn inbegrepen salariskosten, sociale lasten, algemene kosten, reis- en verblijfkosten en de kosten voor hulpmiddelen die noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de opdracht. De tarieven gelden zowel voor werk geleverd op: - reguliere werktijden (maandag t/m vrijdag tussen 07.30 uur en 17.30 uur) - werk geleverd in de avonduren (maandag t/m vrijdag tussen 19.00 en 22.00 uur) op basis van een werkweek van maximaal 40 uur.

4. Juridisch

1.	De voorwaarden van de Raamovereenkomst zijn van toepassing op alle Nadere Overeenkomsten die onder de Raamovereenkomst worden afgesloten, ook wanneer een Nadere overeenkomst langer doorloopt dan de Raamovereenkomst.
2.	Opdrachtnemer gaat akkoord met dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt dat, bij het niet aangeboden krijgen van een geschikte kandidaat, zij buiten de raamovereenkomst een opdracht kan verstrekken en dat Opdrachtnemer bij meerdere malen (3 maal) verzuim (tijdelijk, maximaal 1 kwartaal)) wordt uitgesloten van deelname aan verdere mini-competities.

Door het indienen van een Offerte verklaart Inschrijver zich akkoord met alle gestelde voorwaarden en voorbehouden in deze Offerteaanvraag.

Rechtsgeldige ondertekening	
Naam en adres onderneming	
Naam en functie rechtsgeldige vertegenwoordiger	
Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger	