

Bijlage 2: Programma van Eisen (PvE)

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich conformeert aan onderstaande eisen. Indien aan één of meerdere eisen niet kan worden voldaan, leidt dit tot directe uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure of tot beëindiging van de Overeenkomst.

Num mer	Eis
Eisen ten aanzien van Opdrachtnemer	
1.	Opdrachtnemer is in staat om de dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.
2.	Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.
3.	Opdrachtnemer heeft een klachten- of beroepsprotocol en een privacyreglement waarnaar in praktijk wordt gehandeld en kan dit bij navraag overleggen en aantoonbaar maken.
4.	Opdrachtnemer volgt innovaties op de voet.
5.	Opdrachtnemer heeft voldoende kennis en kunde in eigen huis of kan een beroep doen op haar (lokale) netwerk om de opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren.
6.	Opdrachtnemer draagt zorg voor behoud en verbetering van de kennis van haar medewerkers.
Eisen ten aanzien van de in te zetten medewerker	
7.	Alle in te zetten medewerkers leveren bij de start van de inzet een actuele Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (niet ouder dan zes (6) maanden, met een passend screeningsprofiel) in. Indien de medewerker niet over een geldige VOG beschikt vraagt deze een VOG aan. In dit geval dient de medewerker binnen twee (2) werkdagen na aanvang van de werkzaamheden een bewijs van aanvraag te overleggen. De verantwoordelijkheid voor het aanleveren van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) ligt bij Opdrachtnemer.
8.	Alle in te zetten medewerkers dienen bij de start van de inzet een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen conform het format van Opdrachtgever.
9.	Opdrachtnemer en de in te zetten medewerkers dienen zich op de hoogte te stellen en zich te houden aan de binnen de locaties van Opdrachtgever geldende huis- en gedragsregels. Opdrachtnemer is verplicht haar medewerkers hier voor de start van de werkzaamheden over te informeren.
10.	De in te zetten medewerkers passen bij hetgeen omschreven in Rol- en Opdrachtomschrijving (Bijlage 1).
11.	Opdrachtgever krijgt voor iedere rol een vaste medewerker aangeboden. De acceptatie van deze medewerkers vindt plaats na een 'sollicitatie'-gesprek met Opdrachtgever waarbij referenties opgevraagd kunnen worden. Een medewerker kan op gegronde redenen geweigerd worden.
12.	De medewerkers die ingezet worden hebben dusdanige achtergrond en/of opleiding genoten dat zijn hun taak adequaat kunnen uitoefenen.
13.	Opdrachtnemer is verplicht voor de verschillende rollen een vervangende medewerker te bieden indien Opdrachtgever gegronde redenen heeft om te oordelen dat de ingezette medewerker niet functioneert conform de Rol- en Opdrachtomschrijving (Bijlage 1) en de Opdrachtnemer tijdig de kans heeft gehad hierin verbetering aan te brengen.
14.	Wanneer geen geschikte vervangende medewerker wordt gevonden is dit reden om het lopende contract te beëindigen, zonder dat Opdrachtnemer eventuele kosten in rekening brengt aan Opdrachtgever. Het oordeel van Opdrachtgever is hierbij leidend.
15.	Procescoaches zijn bij de begeleiding van teams altijd fysiek op locatie van Opdrachtgever aanwezig. Voor de Procescoach, de Procesanalist en Adviseur Verandermanagement geldt dat ze minimaal één dag per week op de hoofdlocatie van Opdrachtgever aanwezig zijn.
16.	Op te nemen vakantie- en verlofdagen van de in te zetten medewerker worden in goed overleg tussen de contactpersoon van Opdrachtgever en de medewerker vastgesteld, waarbij

	rekening dient te worden gehouden met de voortgang van de werkzaamheden en de daarbij behorende afspraken. Belemmeringen in werkzaamheden waarvoor de medewerker wordt ingezet dienen te worden voorkomen.
17.	In het geval van ziekte verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat Opdrachtgever hierover direct wordt geïnformeerd.
18.	In geval de in te zetten medewerker langer dan twee weken achtereenvolgens niet beschikbaar is (m.u.v. vakanties) zorgt Opdrachtnemer voor vervanging. Deze vervangende medewerker beschikt over vergelijkbare kwaliteiten en opleiding en sluit aan bij de eisen van Opdrachtgever (toevoegen welke eisen).
Eisen ten aanzien van de communicatie	
19.	Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. Opdrachtnemer benoemt één contactpersoon die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor Opdrachtgever ten aanzien van de gehele overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken.
20.	Bij de start van het kalenderjaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de in te zetten medewerkers. Gedurende dit kalenderjaar vindt geen wisseling van de medewerkers van Opdrachtnemer plaats, met uitzondering van ziekte en uitdiensttreding.
21.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij uitdiensttreding zo vroeg, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
22.	Al naar gelang de behoefte van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract tussen de contactpersoon van Opdrachtgever en de contactpersoon van Opdrachtnemer.
Eisen ten aanzien van de facturatie	
23.	Opdrachtnemer is akkoord met de maximale uurtarieven zoals opgenomen op het Prijzenblad.
24.	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de ingezette uren in rekening bij Opdrachtgever.
25.	Alle overige kosten zij bij het uurtarief inbegrepen (waaronder, maar niet beperkt tot: reiskosten, kosten voor overnachting etc.).
26.	Opdrachtnemer factureert middel e-facturatie (XML facturen). Opdrachtnemer dient zich hiervoor te registreren op Invoice sharing (www.invoicesharing.com). Vragen over een factuur kunnen gestuurd worden naar het volgende e-mailadres: facturering@vrfryslan.nl
27.	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf en gespecificeerd. Op de factuur is, naast de verplichte NAW-gegevens, minimaal de volgende informatie opgenomen: • Factuurnummer en factuurdatum; • Betreffende afdeling; • Welke dagen/uren gewerkt zijn; • Uurtarief van de medewerker • Het Btw-bedrag; • Het Btw-nummer; • KvK-nummer; • Bankrekeningnummer (IBAN) • Kostenplaats en/of projectnummer (af te stemmen met de afdeling); • Naam Uitzendkracht • Weeknummer.