

BIJLAGE 6 - PROGRAMMA VAN EISEN

In deze bijlage staat het programma van eisen weergegeven voor de inhuur van de flexibele inhuurkrachten tot en met schaal H oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht Inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient deze dit aan te geven via de Vraag & Antwoord module in het aanbestedingsplatform. Aan de hand van de ingediende vragen beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Dit wordt in de Nota('s) van Inlichtingen kenbaar gemaakt. Middels het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

Eisnr.	1. Algemeen
1.1	Opdrachtgever heeft behoefte aan uitzenddienstverlening (payroll uitgesloten) met betrekking tot door Opdrachtnemer zelf geworven Uitzendkrachten op basis van de cao ABU of de cao NBBU (de van toepassing zijnde cao's). Opdrachtnemer is in staat om op adequate wijze de gevraagde dienstverlening uit te voeren zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen.
1.2	De taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer naar Uitzendkracht zijn die van een (juridisch) werkgever. Opdrachtnemer draagt hierbij alle administratieve verplichtingen en financiële risico's, die gepaard gaan met het werkgeverschap. Daaronder zijn begrepen de volgende taken en verantwoordelijkheden (niet limitatief): • Het afsluiten van de getekende arbeidsovereenkomst, individuele opdrachtbevestigingen en contractbeheer; • Het uitbetalen van salaris, vakantietoeslag en overige emolumenten; • Het afdragen van werknemers- en werkgeverspremies alsmede pensioenpremies; • Het uitvoeren van wet verbetering Poortwachter en ziektebegeleiding; • Het beëindigen van de Uitzendovereenkomst met de Uitzendkracht.
1.3	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst met betrekking tot de te leveren Diensten over kennis van en inzicht in de van toepassing zijnde cao en past deze kennis toe bij de uitvoering van de Diensten. In lijn met het bepaalde in de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) en de daaruit voortvloeiende aanpassing in de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI, artikel 12A) wordt Opdrachtnemer door Opdrachtgever geïnformeerd over wijzigingen in de van toepassing zijnde cao binnen 1 maand na vaststelling. De afdeling Human Resource Management zorgt voor dit informeren van Opdrachtnemer.
1.4	Opdrachtnemer en toeleveranciers (met uitzondering van ZZP-ers) hebben een Waadi-registratie in het Handelsregister. Verder werkt Opdrachtnemer in verband met de vrijwaring van de Opdrachtgeversaansprakelijkheid en afdracht van sociale premies met G-rekeningen. Opdrachtnemer maakt minimaal 55% van het factuurbedrag inclusief btw over op de G-rekening van de eventuele toeleverancier waar de inhuurkracht in loondienst is. Indien Opdrachtnemer en/of eventuele toeleverancier beschikken over een registratie in het register van Stichting Normering Arbeid (SNA) stort Opdrachtnemer 25% van het factuurbedrag inclusief BTW op de G-rekening van de toeleverancier.
1.5	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij in ieder geval telefonisch en/of per mail bereikbaar is maandag tot en met vrijdag tijdens kantoortijden. Buiten deze tijden is Opdrachtnemer bereikbaar voor calamiteiten.
1.6	De opdrachtnemer dient binnen 1 werkdag te reageren op alle correspondentie, verzoeken, vragen of meldingen die door Opdrachtgever worden ingediend. Dit omvat zowel schriftelijke als elektronische communicatiekanalen
1.7	Het verantwoordelijk management en het met de uitvoering van de Opdracht belaste personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
1.8	Opdrachtnemer verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de concept Raamovereenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden (ABU) van de Opdrachtgever zoals deze bij de Offerteaanvraag zijn gevoegd inclusief de (eventueel) door de Opdrachtgever geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota(s) van inlichtingen. Uitsluitend de door de Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbieding van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de voorwaarden uit de Aanbestedingsdocumenten van Opdrachtgever.
1.9	Meer en/of minder dienstverlening kan alleen worden opgedragen door de opdrachtgever middels een schriftelijke opdracht. Niet-gedefinieerde dienstverlening die verband houdt

	met de opdracht en die kan leiden tot extra dienstverlening, dient voorafgaand aan de uitvoering te worden afgestemd met de opdrachtgever.
1.10	Opdrachtnemer dient over een geldig certificaat van Inschrijving van de Stichting Normering Arbeid te beschikken en voldoet hiermee aan de normen zoals vastgelegd in NEN 4400-1 of NEN 4400-2.
Eisnr.	2. Dienstverlening
2.1	Opdrachtnemer wijst één medewerker aan als accountmanager voor opdrachtgever. De accountmanager is op operationeel, beleidsmatig, tactisch en strategisch niveau het aanspreekpunt voor Opdrachtgever en denkt proactief mee. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.
2.2	Opdrachtnemer levert per Uitzendkracht een opdrachtbevestiging aan met daarin minimaal de volgende gegevens: • Naam van de Uitzendkracht; • Functie zoals bekend bij Opdrachtgever; • Geboortedatum Uitzendkracht (ivm verjaardagen) • Startdatum opdracht; • Einddatum opdracht; • Uurloon van de Uitzendkracht; • Aantal afgesproken uren inzet • Schaal en trede • Reiskosten • Fase waarin de Uitzendkracht werkzaam is; • Uurtarief.
2.3	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving en selectie van nieuwe Uitzendkrachten en voldoet aan de vraag naar bekwaam personeel conform de functiebeschrijvingen. Opdrachtnemer controleert de door de Kandidaat opgegeven ervaring en referenties op juistheid en toetst deze aan de functie-eisen.
2.4	De opdrachtnemer is verplicht om binnen drie werkdagen na de aanvraag (of indien anders overeengekomen, binnen een redelijke termijn vastgesteld door HR) ten minste twee passende CV's voor een beschikbare kandidaat per functieplek van de aanvraag aan te leveren inclusief de fase.
2.5	Indien Opdrachtnemer niet binnen de gestelde responstermijn in staat is twee Kandidaten aan te bieden die voldoen aan de eisen, bericht hij dat zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen de gestelde responstermijn aan Opdrachtgever met een zogeheten 'niet lever-verklaring'. In deze schriftelijke 'niet lever-verklaring' motiveert Opdrachtnemer waarom hij niet in staat is een Kandidaat aan te bieden die voldoet aan de eisen.
2.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatie richting de Uitzendkrachten met betrekking tot o.a. informatievoorziening bij wijzigingen cao, bij wijzigingen uitlenende partij, relevante wetswijzigingen etc.
2.7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Uitzendkracht, zich ziekmeldt bij de Opdrachtgever én bij de eigen organisatie en verzorgt de relevante verzuimbegeleiding. Bij ziekte of verzuim van de Uitzendkracht informeert Opdrachtnemer direct na ziek of verzuimmelding bij Opdrachtgever of vervanging gewenst is en op welke termijn dat nodig is.
2.8	Opdrachtnemer dient alle dossiers van de Uitzendkrachten die bij Opdrachtgever zijn geplaatst, op orde te hebben. Deze dienen actueel en volledig te zijn. Alle voor de aanvraag en plaatsing relevante documenten, dan wel een kopie daarvan, dienen bij Opdrachtnemer gearchiveerd te worden. Op verzoek dient Opdrachtnemer inzage te verlenen in deze documenten in de dossiers van Uitzendkrachten welke ingezet zijn bij de Opdrachtgever.
2.9	Opdrachtgever heeft een privacyreglement waarnaar in de praktijk wordt gehandeld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van zijn medewerkers over het bestaan en de werking van dit reglement.

2.10	Opdrachtgever heeft een integriteitsformulier die ondertekend dient te worden door Deelnemer <u>Uitzendkracht</u> .
2.11	Opdrachtgever maakt gebruik van gebruikersovereenkomst voor apparatuur die ondertekend dient te worden door Deelnemer <u>Uitzendkracht</u> .
2.12	Opdrachtnemer kan een onderaannemer inschakelen ter vervulling van aanvragen. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen alle contacten (inclusief facturatie) met opdrachtgever te verlopen via opdrachtnemer. Bij vervulling van de opdracht door een onderaannemer betaalt opdrachtgever nooit meer dan het uurtarief van opdrachtnemer.
2.13	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Opdrachtgever.
2.14	Indien de opdrachtnemer een aanvraag heeft ontvangen en de opdrachtnemer een kandidaat heeft voorgesteld, is de opdrachtgever niet verplicht om de voorgestelde kandidaat te accepteren. Opdrachtgever geeft hier een opgave van reden.
2.15	Door opdrachtnemer wordt proactief en tenminste 6 weken voor overgang naar nieuwe fase gecommuniceerd dat kandidaat naar nieuwe fase over zal gaan.
Eisnr.	3. Uitzendkracht
3.1	Opdrachtnemer informeert de Uitzendkracht voor aanvang van de werkzaamheden over de aard van de werkzaamheden, aard van de organisatie, vereiste (beroeps)kwalificaties, mogelijke aanwezige veiligheidsrisico's, integriteitsvereisten en hoe daarmee om te gaan.
3.2	Uitzendkracht beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag die afgegeven is op de functie die Uitzendkracht gaat uitoefenen. Indien de VOG nog aangevraagd moet worden, dient de Uitzendkracht binnen twee werkdagen na aanvang van de werkzaamheden een bewijs van aanvraag te overleggen. De verantwoordelijkheid voor het aanleveren van een geldig VOG (of het bewijs van aanvraag) ligt bij opdrachtnemer. De kosten van een VOG mogen worden doorberekend aan de opdrachtgever.
3.3	Opdrachtgever heeft het recht, in het geval dat de Uitzendkracht aan Opdrachtnemer niet de vereiste documenten of verklaringen kan overleggen, de Uitzendkracht te weigeren of de tewerkstelling van de Uitzendkracht terstond te beëindigen, tenzij de Algemene Verordening Gegevensbescherming aan het overleggen van die stukken in de weg staat. Opdrachtnemer dient zich te allen tijde ervan te kunnen vergewissen dat de Uitzendkracht in bezit is van alle vereiste documenten en verklaringen en voldoet aan alle eisen. Indien Opdrachtnemer daartoe niet in staat is, kan Opdrachtnemer tewerkstelling van de betrokken uitzendkracht weigeren of beëindigen. Aan weigering of beëindiging van tewerkstelling in een van de in deze eis beschreven situaties zijn voor Opdrachtgever geen aanvullende kosten verbonden.
3.4	De arbeidsvoorwaarden van Uitzendkrachten zijn conform de ABU cao of NBBU cao.
3.5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Uitzendkrachten voldoen aan de Wet op de Identificatieplicht. Uitzendkrachten moeten zich altijd kunnen identificeren met een paspoort, identiteitsbewijs of eventueel een geldige verblijfs- en werkvergunning, bijvoorbeeld tijdens het sollicitatiegesprek en op de eerste werkdag.
3.6	Als uitgangspunt voor de beloning van de uitzendkracht wordt vanaf de eerste dag inschaling volgens de cao van de opdrachtgever gehanteerd. Inschaling vindt plaats door opdrachtgever.
3.7	Voor Uitzendkrachten wordt de kortst mogelijk opzegtermijn aangehouden die binnen de relevante wettelijk bepalingen en cao-bepalingen mogelijk is.
3.8	De aanschaf van voorzieningen voor Uitzendkracht, zoals, IT middelen, en toegangspassen zijn voor rekening van Opdrachtgever.
3.9	Opdrachtnemer conformeert zich aan de werktijden- en reiskostenregeling van Opdrachtgever. ANWB Routeplanner wordt aangehouden.
3.10	Op verzoek dient Opdrachtnemer beschikking te geven over kopieën van diploma's, getuigschriften of andere documenten van de Uitzendkracht, tenzij Opdrachtnemer op

	grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (of andere relevante wet- en regelgeving) hiervoor toestemming van de betreffende Uitzendkracht nodig heeft en de betreffende Uitzendkracht aan Opdrachtnemer geen toestemming heeft gegeven voor het overleggen van het betreffende document.
3.11	Opdrachtnemer garandeert op Aanvragen voor Uitzendkrachten uitsluitend Kandida(a)t(en) aan te bieden waarmee Opdrachtnemer een gesprek heeft gehad (via online videobellen of face-to-face afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid van de kandidaat (correct) is vastgesteld.
3.12	Op verzoek van de Opdrachtgever kan een Uitzendkracht 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 Uitzendkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. De kosten voor een aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van de Opdrachtgever en de kosten voor de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtgever.
Eisnr	4. Uren en inzet uitzendkracht
4.1	De Uitzendkracht zal zijn werkzaamheden tijdens de voor de functie gebruikelijke uren bij Opdrachtgever verrichten en in overeenstemming met de op de betreffende locatie geldende werktijdenregeling. De standaardweek die voor de Uitzendkracht wordt gehanteerd sluit aan bij de duur van de arbeidsweek van Opdrachtgever tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer dit anders zijn overeengekomen.
4.2	Verlofdagen van de Uitzendkracht zullen in goed overleg tussen de direct leidinggevende en Uitzendkracht worden vastgesteld, waarbij rekening zal worden gehouden met de voortgang van de werkzaamheden. De aanvang en het einde van het verlof wordt geregeld uiterlijk één maand voor aanvang van een vakantie van één week of langer en één week voor aanvang van een kortere verlofperiode, tenzij in overleg de opdrachtgever instemt met een kortere termijn.
4.3	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de feitelijk gewerkte uren van Uitzendkracht inrekening.
4.4	Opdrachtgever kan na 1040 gewerkte uren (bij deeltijd naar rato) de Uitzendkracht in dienst te nemen zonder dat opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan opdrachtnemer verschuldigd is. Bij eerdere overname van de Uitzendkracht wordt een vergoeding naar rato betaald, uitgaande van een inzet van 1040 uur.
4.5	De Uitzendkracht dient elke week de gewerkte uren te verwerken in het urenregistratiesysteem van Deelnemer Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan in het digitaal urenregistratiesysteem (webportal) van Deelnemer Opdrachtnemer uren inzien, afkeuren en achteraf door Deelnemer Opdrachtnemer laten corrigeren.
4.6	Bij een wijziging in de oorspronkelijke opdrachtbevestiging stelt opdrachtnemer een nieuwe opdrachtbevestiging op.
4.7	Indien een Uitzendkracht zich om enige reden schuldig maakt aan plichtsverzuim in de terminologie van de arbeidsvoorwaarden van opdrachtgever, is dat reden voor onmiddellijke opzegging van de uitzendopdracht.
4.8	Uitzendkracht werkt niet meer uren dan vooraf overeengekomen aantal, tenzij hierover afspraken zijn gemaakt met direct leidinggevende.
Eisnr.	5. Tarieven en facturatie
5.1	De omrekenfactoren liggen vast voor de looptijd van het contract, inclusief eventuele verlengingen met uitzondering van indexatie. De omrekenfactoren kunnen worden gewijzigd als sprake is van wijzigingen in of ten gevolge van wet- en regelgeving, waaronder begrepen wijzigingen in of ten gevolge van de sociale en fiscale wet- en regelgeving of enig verbindend voorschrift, in welke gevallen hiervan een gespecificeerd kostenoverzicht wordt verstrekt. Opdrachtgever dient schriftelijk akkoord te geven alvorens verhogingen doorgevoerd worden.

5.2	Het uurtarief is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren door Opdrachtgever en ook niet afhankelijk van het uurloon. De uurtarief betreft alle kosten en reserveringen en is inclusief bureaumarge en exclusief btw.
5.3	Prijsstelling dient conform het format in bijlage 3 te zijn. De tarieven zijn all-in, exclusief dienstreizen en btw. <u>BTW mag niet in rekening worden gebracht.</u>
5.4	De kosten voor de VOG worden, zonder opslag dan wel Bureaumarge, een-op-een aan Opdrachtgever doorberekend en worden inzichtelijk gemaakt op de factuur.
5.5	Zodra de loonschalen in de cao van Opdrachtgever worden verhoogd, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat het uurloon van de Uitzendkrachten daaraan wordt aangepast c.q. op gelijke wijze wordt verhoogd. In het geval van een cao-verhoging, waardoor het tarief wordt verhoogd, wordt alleen de cao-verhoging na schriftelijk goedkeuren doorberekend aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft inzicht in de opbouw van het nieuwe uurtarief.
5.7	Eventueel door Opdrachtnemer uit hoofde van geldende wet- en regelgeving aan Uitzendkrachten verschuldigde transitievergoedingen komen ten laste van Opdrachtnemer en worden door Opdrachtnemer niet doorbelast aan Opdrachtgever
5.8	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na ontvangst factuur, mits de factuur onbetwist is, matcht met de goedgekeurde uren uit het urenregistratiesysteem en na goedkeuring van Opdrachtgever.
5.9	Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: • Aantal feitelijk gewerkte uren per periode; • Volledige naam en adres leverancier; • Bankrekeningnummer en naam leverancier; • Factuurdatum + nummer; • Totaalbedrag; • Btw-bedrag + percentage; • Grootboeknummer+ postbus Opdrachtgever + naam Opdrachtgever; • Btw-nummer van crediteur; • Naam kandidaat; • Naam contactpersoon opdrachtgever; • Reiskosten; • Overige kosten; • Tarief per uur en in totaal; • Volledige naam en adres Opdrachtgever.
5.10	Opdrachtnemer factureert per afdeling (NL/EA/OS) en maakt op de factuur een splitsing naar Uitzendkracht. Op de factuur is de samenhang en het verband zichtbaar met de urendeclaratie. De indeling van de facturen wordt na gunning vastgesteld door opdrachtgever en opdrachtnemer.
5.11	Facturering gebeurt middels een leesbaar pdf-formaat op door de opdrachtgever aangegeven e-mailadres finance@eia.nl. Andere vormen van facturatie accepteert de opdrachtgever niet.
5.12	De geoffreerde tarieven kunnen, ten hoogste één (1) maal per contractjaar door Opdrachtnemer worden herzien. De prijzen kunnen worden geïndexeerd op basis van het eerst gepubliceerde indexcijfer: Zakelijke dienstverlening van het CBS, 2010 = 100 (Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur) van de maand januari van het betreffende jaar ten opzichte van de maand januari van het voorgaande jaar.
5.13	Indien de geoffreerde tarieven geïndexeerd worden dient Opdrachtnemer dit één (1) maand voor indexering kenbaar te maken aan Opdrachtgever, voorzien van een voorstel van aanpassing met bijbehorende onderbouwing.
Eisnr	6. Management rapportage

6.1	Er vindt regelmatig overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen en rapportages zijn kosteloos. Gedurende de contractperiode zal in ieder geval halfjaarlijks een evaluatie plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Afwijkingen van de frequentie worden in onderling overleg afgestemd. Tijdens het overleg komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: • tevredenheid contactpersonen van Opdrachtgever; • evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; • klachtenregistratie en behandeling; • functioneren contactperso(n)en Opdrachtnemer en aanspreekpunten Opdrachtgever; • leveringsbetrouwbaarheid. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor Opdrachtnemer te vragen een klanttevredenheidsonderzoek te doen, nader uit te werken door de Contractmanager van Opdrachtgever.
6.2	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te werven bij Opdrachtgever, buiten de opdrachten zoals deze door Opdrachtgever binnen de context van de overeenkomst aan Opdrachtnemer worden
6.3	Opdrachtgever kan indien nodig kosteloos (digitale) managementinformatie opvragen. Deze informatie omvat het volgende: 1. Naam van de Uitzendkracht 2. Functie (volgens het functiehuis van Opdrachtgever) 3. Salarisschaal Opdrachtgever 4. Kostenplaats Opdrachtgever 5. Inhurende manager Opdrachtgever 6. Startdatum opdracht 7. Einddatum opdracht 8. Einddatum fase A 9. Bruto uurloon van de Uitzendkracht 10. Fase waarin uitzendkracht werkzaam is en de hoeveelheid opvolgende contracten 11. Gefactureerde uren (incl. ploegendienst en/of overwerkuren) 12. Gefactureerde tarieven (incl. ploegendienst en/of overwerkuren) 13. Gefactureerde kosten 14. Omzet per kwartaal 15. Vorm van inleen (Uitzenden, detacheren) 16. Aanvang en einddatum eventuele ziektemelding 17. Beoordeling van de Uitzendkracht (indien mogelijk) Opdrachtnemer levert deze informatie binnen 6 weken aan bij de opdrachtgever.