

**BIJLAGE 4.D PROGRAMMA VAN EISEN FLEXIBELE POOL PUBLIEKSZAKEN EN KLANT CONTACT
CENTRUM (PERCEEL 4)**

Nummer	Eis
ALGEMEEN	
1.	Opdrachtnemer zal alle werkzaamheden te verrichten zoals beschreven in Deel A Beschrijvend document inclusief bijlagen (alle eisen inclusief verstrekte bijlagen en Nota van Inlichtingen).
2.	Opdrachtnemer is, wanneer aan hem wordt gegund, bij aanvang van de overeenkomst opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA).
3.	Inzet van ZZP'ers is binnen dit perceel niet toegestaan.
4.	Opdrachtnemer garandeert dat zijn werkwijze voldoet aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen.
BELONING	
5.	Een door Opdrachtgever aanvaarde kandidaat voor het uitvoeren van een tijdelijke (project)opdracht die bij detacheerder in dienstbetrekking is (met voldoening van loon en wettelijke verplichtingen als pensioen, verlofdagen, etc.). Opdrachtnemer offreert een vast uurtarief in onderhavige aanbestedingsprocedure, waarbij - na gunning - kandidaten worden voorgesteld en na akkoord in planning/pool worden opgenomen. Beloning van gedetacheerde is bepaald in diens arbeidsovereenkomst.
INHUURPROCES	
6.	Indien de Opdrachtgever behoefte heeft aan inhuur van Gedetacheerde, zal als volgt gehandeld worden: • Functieprofielen zijn bekend bij partij(en) waarmee de Raamovereenkomst is aangegaan. Deze zijn te vinden in bijlage 8. • Opdrachtnemer heeft vanaf het moment van behoeftestelling vier werkuren de tijd om een reeds gekozen Gedetacheerde uit de pool in te plannen. • De termijn waarbinnen de gevraagde capaciteit moet kunnen starten is één (1) werkdag.
7.	Indien geen capaciteit wordt aangeboden of de kandidaten voldoen niet naar de mening van de Opdrachtgever, dan is de Opdrachtgever vrij om de aanvraag uit te zetten buiten de Raamovereenkomst om.

8.	Opdrachtnemer dient zijn aanbieding minimaal een halve werkdag na afloop van de gestelde aanbiddingstermijn gestand te doen.
9.	De Opdrachtnemer is verplicht om de Gedetacheerde voor indiensttreding te informeren over het integriteitsbeleid van de Opdrachtgever, de functie-eisen, de aard van de organisatie en relevante kenmerken ten aanzien van de arbeidsomstandigheden, zoals de veiligheids- en gezondheidsrisico's.
10.	De Opdrachtnemer vraagt voor elke Gedetacheerde die bij Opdrachtgever wordt ingezet, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan en overlegt deze VOG vervolgens uiterlijk één maand na de startdatum van de Gedetacheerde aan Opdrachtgever. De Kosten voor een VOG kan de Opdrachtnemer afzonderlijk doorbelasten aan de Opdrachtgever.
11.	Ter voorkoming van overtreding van de Wet arbeid vreemdelingen (WAV), moet Opdrachtnemer nagaan of een Gedetacheerde gerechtigd is in Nederland werkzaam te zijn voordat deze start met de opdracht. Opdrachtnemer draagt zorg voor naleving van de Wet arbeid vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht en alle op voormelde wetgeving gebaseerde uitvoeringsbesluiten en regelgeving. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden en boetes van bevoegde instanties in verband met ondeugdelijke naleving van de betreffende wetgeving.
12.	De Opdrachtnemer garandeert dat er gekwalificeerde kandidaten uit de pool geleverd kunnen worden.
13.	De Opdrachtnemer dient de documenten van kandidaten (bijvoorbeeld CV, diploma's, geldigheid identiteitsbewijs) te controleren naar waarheid en getrouwheid en zorgt dat kandidaten het opleidingsniveau, functioneringsniveau en competenties bezitten zoals deze voor de betreffende functie zijn gevraagd.
14.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau evenals de juiste competenties van de Gedetacheerde zoals gevraagd door de Opdrachtgever, en draagt zo nodig zorg voor adequate (bij)scholing. Voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau wordt verwezen naar het functieprofiel.
15.	Afhandeling van alle vragen van Gedetacheerde geschiedt rechtstreeks door de Opdrachtnemer.
16.	Voor iedere Gedetacheerde dient, na schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever, de opdrachtbevestiging voor aanvang van de start van de dienstverlening door

	Opdrachtnemer per e-mail te worden verstuurd naar hr@tynaarlo.nl. De wijze waarop zal na gunning bekend worden gemaakt. In ieder geval dient deze minimaal de volgende gegevens te bevatten: • De afdeling/vakgroep waarin Gedetacheerde wordt geplaatst; • Concern-/vakmanager van het betreffende team die urenregistratie accordeert; • Standplaats; • Functie; • Naam van de Gedetacheerde; • Geboortedatum van de Gedetacheerde; • Start en einddatum van de betreffende periode; • Uurtarief van de Gedetacheerde; • Verwachte aantal in te zetten uren per week en de dagen en tijden waarop de werkzaamheden worden verricht. De opdrachtbevestiging dient binnen 5 werkdagen na het akkoord van de Opdrachtgever te worden verstrekt.
17.	Als Opdrachtgever de opdracht heeft gewijzigd (bijvoorbeeld verlenging, wijziging in aantal uren) dient Opdrachtnemer een nieuwe opdrachtbevestiging aan Opdrachtgever te sturen.
18.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een voor zowel de Gedetacheerde als de Opdrachtgever, duidelijke wijze van urenregistratie en goedkeuring van verantwoordelijke bij Opdrachtgever en faciliteert deze.
19.	Opdrachtnemer dient alle dossiers van de Gedetacheerde te allen tijde 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 gearriveerd te worden.
20.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij ziekte c.q. arbeidsongeschiktheid van de Gedetacheerde, deze zich ziekmeldt bij de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. De Opdrachtnemer neemt in geval van ziekmelding door de Gedetacheerde, op dezelfde werkdag (voor 10:00 uur) het initiatief richting de Opdrachtgever of en zo ja, op welke manier gewenste capaciteit opgevangen wordt.

21.	Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat de geselecteerde Gedetacheerde niet of niet meer aan de functie-eisen voldoet en/of niet over de vereiste competenties beschikt, zal de Opdrachtgever de tewerkstelling onmiddellijk beëindigen. Indien deze situatie plaats vindt tijdens de eerste twee werkdagen van de Gedetacheerde dan worden de gewerkte uren niet aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.
22.	Opdrachtnemer dient de continuïteit van de bedrijfsvoering te garanderen indien reeds ingezette Gedetacheerde, om welke reden dan ook, vervangen moet worden. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting de Opdrachtgever met betrekking tot vervanging van Gedetacheerde. De vervangende kandidaat heeft minimaal hetzelfde niveau en gelijkwaardige kwaliteiten als de oorspronkelijke kandidaat. Een dergelijke vervanging leidt voor de Opdrachtgever niet tot extra kosten.
23.	Gedetacheerde dient te werken conform de voorgeschreven gedragsprotocollen (bijlagen 12.A en 12.B) als opgenomen in de integriteitsverklaring. Opdrachtgever dient de betreffende integriteitsverklaring (bijlage 12.C) te overleggen aan de Gedetacheerde. Bij overtreding kan Opdrachtgever in gebreke worden gesteld. Bij aanhoudende of herhaaldelijke overtreding mag Opdrachtgever de Nadere overeenkomst per direct ontbinden.
COMMUNICATIE	
24.	De Opdrachtnemer dient op werkdagen tijdens kantooruren van 8:30 uur tot 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
25.	De Opdrachtnemer dient één medewerker aan te wijzen als vast contactpersoon (bijvoorbeeld een accountmanager of vestigingsmanager) die op operationeel niveau voor de Opdrachtgever het eerste aanspreekpunt zal zijn. Deze is verantwoordelijk voor de naleving en invulling van de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid wordt deze vaste contactpersoon adequaat vervangen.
26.	De Opdrachtnemer dient één medewerker aan te wijzen als vast contactpersoon die op beleidsmatig/strategisch niveau voor de Opdrachtgever het eerste aanspreekpunt zal zijn en beslissingsbevoegd is voor het nemen van operationele beslissingen als eerste aanspreekpunt voor de ingezette Gedetacheerden. Deze medewerker dient per kwartaal overleg m.b.t. de voortgang te organiseren met de contractmanager inhuur van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen na het gesprek zorg te dragen voor het gespreksverslag van het voortgangsgesprek.
RAPPORTAGE & FACTURATIE	

27.	Facturatie geschiedt maandelijks achteraf op basis van een verzamelfactuur, na acceptatie van de geleverde dienst/uren. De factuur dient voorzien te zijn van: • Bestelnummers / zaaknummer van de Opdrachtgever; • Bestelkenmerk(en) Flexibele arbeidskracht; • Datum van uitvoering; • Contactpersoon van de Opdrachtgever; • Het team waar de Flexibele arbeidskracht werkzaam is geweest; • Naam en functie van de Flexibele arbeidskracht; • Bruto uurloon; • Kopie van de afgetekende werkbbon. De factuur dient de Opdrachtnemer digitaal bij voorkeur als XML- én pdf-bestand, eventueel alleen in pdf te versturen aan: Gemeente Tynaarlo: c@tynaarlo.nl Iedere factuur dient als een afzonderlijk bericht verzonden te worden. De betalingstermijn is 30 dagen na ontvangst van de factuur, na correcte uitvoering van de diensten.
28.	Rapportage: De Opdrachtnemer rapporteert digitaal en kosteloos per kwartaal aan de Opdrachtgever. Deze rapportages dienen binnen 1 maand na afloop van ieder kwartaal beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van de Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds aan de Opdrachtgever. De rapportages bevatten de volgende informatie: • Het gevraagde urenaantal per profiel; • Het aantal ingevulde aantal uren; • Het aantal ingezette externen / profielen; • Het uurtarief per ingezet profiel; • Het aantal gewerkte uren per ingezette externe; gespecificeerd per week vanaf datum plaatsing; • De functie van de ingezette externe; • Behaalde KPI's als vermeld in de inschrijving.

CONTRACTIMPLEMENTATIE & EXIT	
57.	De contractimplementatie start na definitieve gunning van de opdracht en eindigt indien de Opdrachtgever decharge heeft verleend. De contractimplementatie kent in ieder geval de volgende stappen: • Kick-off meeting waar de Opdrachtgever kennis kan maken met de accountmanager en de operationeel contactpersoon en de Opdrachtnemer haar in K1 aangeboden implementatie doorspreekt met de Opdrachtgever; • Voorbeeldrapportages over de KPI's zoals gesteld in de inschrijving; • Decharge.
ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING	
57.	Indien en voor zover in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst persoonsgegevens voor de Opdrachtgever worden verwerkt, sluit Opdrachtnemer met Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst. De concept verwerkersovereenkomst is toegevoegd als bijlage 7.