

BIJLAGE A

PROGRAMMA VAN

EISEN

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Inhuur Werkplekbeheerders en Systeembeheerders

Opgesteld door: Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid

Versie: 1.0

Datum: 21-06-2024

Kenmerk: 471829



1. INLEIDING

Het Programma van Eisen is een Bijlage bij de Aanbestedingsleidraad voor de Europese Aanbesteding 'Inhuur Werkplekbeheerders en Systeembeheerders' van Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid. Door ondertekening van het Uniform Aanbestedingsdocument (UEA) gaat Inschrijver akkoord met hetgeen hierin is gesteld, eventueel gewijzigd door middel van een Nota van Inlichtingen.

Hieronder treft u de eisen aan die Opdrachtgever stelt aan Inschrijver inzake de inhuur van Werkplekbeheerders en Systeembeheerders.

INHOUDSOPGAVE

Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen van de te leveren diensten. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan bod:

1. Algemene eisen;
2. Inhuurproces;
3. Algemene taken en verantwoordelijkheden Opdrachtnemer;
4. Communicatie en rapportage;
5. Facturatie.

1. ALGEMENE EISEN

1.1	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving, selectie, aanname en levering van de beoogde Gedetacheerde.
1.2	Gedetacheerden (Zowel Werkplekbeheerders als Systeembeheerders) zijn fysiek werkzaam op locatie bij Opdrachtgever.
1.3	Servicedesk en Systeembeheer conformeren zich aan de werktijden van Opdrachtgever. Maandag t/m vrijdag van 08:30 - 17:00
1.4	Opdrachtgever zorgt in alle gevallen voor alle apparatuur (laptop, telefoon etc.) die een kandidaat nodig heeft. Voor de beschikbaar gestelde apparatuur wordt een gebruikersovereenkomst opgesteld door Opdrachtgever. Bij beëindiging van de werkzaamheden moet de beschikbaar gestelde apparatuur binnen drie werkdagen worden ingeleverd bij Opdrachtgever. In geval van schade of kwijtraken zal er een nader te bepalen bedrag in rekening worden gebracht.
1.5	Reistijd is nooit onderdeel van de werktijd.
1.6	Informatie, documentatie en creaties van Opdrachtgever of die door de Raamcontractant(en) en/of de Kandidaat zijn gemaakt in opdracht van Opdrachtgever zijn eigendom van Opdrachtgever. Het volledig intellectueel eigendom berust bij de Opdrachtgever.
1.7	Opdrachtgever is in staat om minimaal 2 fte Werkplekbeheerders en 1 fte Systeembeheerders te leveren. 1 fte staat voor een werkweek van 40 uur.
1.8	Opdrachtnemer garandeert dat alle aangeboden kandidaten voldoen aan de functie-eisen die beschreven worden in Bijlage J Functieprofielen.
1.9	Indien nodig gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat eventuele op de ingangsdatum van de Raamovereenkomst lopende afspraken met huidige samenwerkingspartners blijven doorlopen en worden afgemaakt.

2. INHUURPROCES

2.1	Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan de inhuur van Werkplekbeheerders en Systeembeheerders, zal als volgt gehandeld worden: Opdrachtgever zal een functieprofiel van de in te huren persoon opstellen.
-----	---

	• Dit functieprofiel zal worden uitgezet bij Opdrachtnemer. • Opdrachtnemer zal binnen de per geval opgestelde sluitingstermijn minimaal twee (2) cv's aanleveren en indien gevraagd één (1) recente referentie, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer anders overeenkomen. • Opdrachtnemer bevestigt de Offerteaanvraag binnen één (1) werkdag, daarnaast geeft Opdrachtnemer binnen maximaal vijf (5) werkdagen aan of de gevraagde Gedetacheerde geleverd kan worden. • In geval van urgentie (uitbreiding uitvraag) vragen wij binnen 24 uur, verdeeld over een werkweek van maandag tot en met vrijdag, een CV te leveren. • Opdrachtgever wenst een eerste kennismaking met de Gedetacheerde, indien gewenst door Opdrachtgever vindt er een tweede gesprek plaats, alvorens Opdrachtgever besluit tot het sluiten van een Nadere Overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht om de Gedetacheerde te informeren over de functie-eisen, de aard van de organisatie en eventuele relevante kenmerken ten aanzien van de arbeidsomstandigheden, zoals de veiligheids- en gezondheidsrisico's.
2.2	Indien Opdrachtnemer niet binnen de gestelde tijd de juiste Gedetacheerde kan aandragen, dan staat het de Opdrachtgever vrij om zelf de vervolgroute te bepalen. Ook wanneer de Opdrachtnemer (bijv. bij calamiteiten) niet kan voldoen aan de gevraagde capaciteit is Beeld & Geluid gerechtigd om de betreffende dienstverlening bij een derde partij naar zijn keuze te betrekken zonder dat de Opdrachtnemer in dit geval recht heeft op enige (schade)vergoeding of compensatie.
2.3	Opdrachtnemer conformeert zich aan een gegarandeerde leverbetrouwbaarheid van minimaal 95% met betrekking tot het binnen de gestelde termijn kunnen aanbieden van beschikbare goed gekwalificeerde kandidaten
2.4	Per Offerteaanvraag kunnen meerdere cv's worden aangeboden. De Opdrachtgever beoordeelt één (1) cv ter bepaling van het percentage leveringsbetrouwbaarheid. De Opdrachtgever neemt hiervoor de naar zijn bindende mening meest geschikte cv. Het aantal keren dat een Opdrachtnemer een geschikte cv heeft aangeboden ten opzichte van het aantal Offerteaanvragen bepaalt het percentage leveringsbetrouwbaarheid.

	Deze leverbetrouwbaarheid wordt halfjaarlijks geëvalueerd, en kan invloed hebben op de looptijd van de Raamovereenkomst (ontbinding bij twee (2) periodes van een half jaar onder de norm presteren of geen contractverlenging).
2.5	Opdrachtgever draagt zorg dat de Gedetacheerden, indien nodig voor het uitoefenen van de functie, herkenbare en uniforme bedrijfskleding van Opdrachtgever dragen en indien van toepassing vereiste beschermingsmiddelen dragen. Het beheer zoals uitgifte, inname en kwaliteitsborging van deze artikelen is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Indien noodzakelijk voor het vervullen van de opdracht zullen aangemeten persoonlijke beschermingsmiddelen worden uitgegeven en bekostigd door de uitzendorganisatie. De verwachting van Opdrachtgever is dat persoonlijke beschermingsmiddelen zelden tot nooit vereist zullen zijn. Voor incidentele gevallen is deze bepaling opgenomen.
2.6	Registratie en controle van de gegevens, een en ander voor zover de privacywetgeving dit toestaat: • Opdrachtnemer beschikt over de relevante gegevens van iedere in te zetten Gedetacheerde. Dit zijn in ieder geval persoonlijke gegevens, opleiding en arbeidsverleden. Opdrachtnemer controleert de originele diploma's en laat de Gedetacheerden bij indiensttreding een geldig legitimatiebewijs overleggen. In het geval van een buitenlandse Gedetacheerde, dient Opdrachtnemer te controleren dat de Gedetacheerde in het bezit is van de juiste documenten waarmee hij/zij in Nederland mag werken. • De door opgegeven referenties worden door Opdrachtnemer op juistheid gecontroleerd. De arbeidservaring van de Gedetacheerde wordt vergeleken met de behoefte van Opdrachtgever. Gevraagde vaardigheden en verlangde functievereisten worden getoetst aan de kennis en kunde van de Gedetacheerde. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer de bewijsstukken aan die aantonen dat Opdrachtnemer hieraan heeft voldaan.
2.7	Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van beide documenten: 'Actieplan Diversiteit, Inclusie & Gelijkwaardigheid 2023' (Bijlage K) en 'Gedragscode Beeld & Geluid' (Bijlage L).
2.8	De in te zetten Gedetacheerden dienen de talen te beheersen die in Bijlage J 'Functieprofielen' worden uitgevraagd.
2.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau evenals de juiste competenties van de in te zetten Gedetacheerden zoals gevraagd door Opdrachtgever, en draagt zo nodig zorg voor adequate (bij)scholing.

2.10	Opdrachtnemer erkent bij elke plaatsing een proefperiode van een maand. Mocht Opdrachtgever van mening zijn dat de geleverde Gedetacheerde niet voldoet dan meldt Opdrachtgever dit binnen de termijn van deze proefperiode aan Opdrachtnemer. In dit geval bepaalt Opdrachtgever of hij opnieuw een aanvraag uitzet, conform eis 2.1 of zelf de vervolgroute bepaalt.
2.11	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Gedetacheerden zich ziek c.q. arbeidsongeschikt melden conform geldende afspraken bij de Opdrachtgever én Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt in geval van ziekmelding door de Gedetacheerde, op dezelfde werkdag (voor 9:00 uur) het initiatief richting Opdrachtgever op en zo ja, op welke termijn, vervanging gewenst is.
2.12	Opdrachtnemer maakt gebruik van digitale urenregistratie en facturatie. De Gedetacheerde vult wekelijks de urenregistratie in het systeem van Opdrachtnemer wanneer dit nodig is voor de desbetreffende functie.
2.13	Een cv wordt als geschikt aangemerkt indien deze aan de minimale functie-eisen voldoet en de Gedetacheerde beschikbaar is voor het gevraagd aantal uren gedurende een aangegeven periode. De minimale functie-eisen staan beschreven in de functieprofielen (Bijlage J).
2.14	Betaling start vanaf de eerste inzetbare dag van de gedetacheerde bij Opdrachtgever.
2.15	Op verzoek van Opdrachtgever is het vervangen van een Gedetacheerde van de Opdrachtnemer mogelijk.
2.16	Opdrachtgever heeft het recht om een geldige en functierelevante VOG uit te vragen voor iedere gedetacheerde waarvan de cv wordt voorgelegd.

3. ALGEMENE TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN OPDRACHTNEMER

3.1	De Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van de Opdrachtgever niet in handen komen van personen die niet namens de Opdrachtnemer betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst(en). Na beëindiging van de looptijd van de onderhavige Overeenkomst(en) zullen alle gegevens en alle gerelateerde informatie over Opdrachtgever overgedragen worden aan Opdrachtgever, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief.
-----	---

	Informatie over Opdrachtgever en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/ gebruikt dan voor de overeengekomen diensten en/of leveringen.
3.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor zorgvuldige overdracht naar een opvolgende partij bij einde overeenkomst.
3.3	De Opdrachtnemer zorgt voor een algemene training van haar medewerkers ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden.
3.4	Individuele sturing en coaching voor persoonlijke ontwikkeling van gedetacheerden valt onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De tijd die hiervoor noodzakelijk wordt geacht, is voor rekening van de Opdrachtnemer. Bovendien zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de totaal beschikbare capaciteit, tijdens deze sturing en coaching, op het overeengekomen niveau blijft.

4. COMMUNICATIE EN RAPPORTAGE

4.1	Opdrachtnemer is op alle werkdagen tussen 09.00 - 18.00 uur zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar voor zowel Opdrachtgever als Gedetacheerde. Tijdens deze bereikbaarheid is Opdrachtnemer ook in staat om te reageren op vragen en verzoeken.
4.2	Opdrachtnemer wijst één (1) vast contactpersoon aan als accountverantwoordelijke. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt, is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de Raamovereenkomst en is beslissingsbevoegd. Naast de vaste contactpersoon wordt er een vaste vervanger aangewezen. De Opdrachtnemer garandeert tevens de continuïteit in de bezetting en de bereikbaarheid van dit contactpunt gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
4.3	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en maakt deze inzichtelijk op verzoek van Opdrachtgever.
4.4	Gedurende de contractperiode zal halfjaarlijks een evaluatie overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Afwijkingen worden in onderling overleg afgestemd. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde: • Tevredenheid interne Opdrachtgevers/contactpersonen van Opdrachtgever; • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; • Klachtenregistratie en behandeling; • Functioneren contactpersoon en aanspreekpunten; • Leveringsbetrouwbaarheid; • Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie.
4.5	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt minimaal eenmaal per jaar een strategisch en tactisch evaluatieoverleg plaats tussen een binnen Opdrachtgever aangewezen functionaris en de accountmanager van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één (1) week na het overleg.

4.6	Opdrachtnemer levert kosteloos per kwartaal een rapportage aan met daarin minimaal de volgende gegevens: Vervullingsgraad van het afgelopen kwartaal en cumulatief; • Het aantal ingezette Gedetacheerden; • Het tarief per ingezette Gedetacheerden; ◦ Uurtarief per ingehuurde Gedetacheerden • Aantal uren per kwartaal en cumulatief; • Hoeveelheid gefactureerde omzet per kwartaal en cumulatief; • Aantal openstaande plaatsingen; • Beëindigde plaatsingen inclusief reden beëindiging; • Leveringsbetrouwbaarheid; De rapportages dienen binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds (kosteloos) beschikbaar te stellen.
-----	--

6. FACTURATIE & FINANCIËEL

5.1	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is.
5.2	Op de factuur dient vermeld te worden: • Naam, adres, postcode, woonplaats Opdrachtnemer; • Bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens; • Btw-nummer en KvK-nummer van Opdrachtnemer; • Factuuradres van Opdrachtgever; • Naam Gedetacheerde; • Uurloon Gedetacheerde; • Aantal feitelijk gewerkte uren op te noemen dagen; • Reiskosten Gedetacheerde; • Factuurbedrag, inclusief en exclusief BTW en evt. overige overeengekomen onkosten; • Locatie waarop ingevallen is;

	• Functiebenaming; • Kostenplaats; • Betalingstermijn van 30 dagen.
5.3	Opdrachtnemer verzendt de facturen naar invoice@beeldengeluid.nl .
5.4	Opdrachtnemer brengt voor de Gedetacheerde uitsluitend de feitelijk gewerkte uren van de Gedetacheerde in rekening. Uren besteed aan woon-werkverkeer zijn geen gewerkte uren. Bij ziekte en opname verlofdagen worden geen kosten in rekening gebracht.
5.5	Studiedagen die niet georganiseerd of geëist zijn door Opdrachtgever, zijn niet voor rekening van Opdrachtgever.
5.6	Met betrekking tot de prijzen en tarieven stelt Opdrachtgever de volgende eisen:: • De opgegeven prijzen in de inschrijving zijn all-in en staan vast gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst. • De prijzen staan vast voor het eerste contractjaar van de Raamovereenkomst. De prijzen kunnen hierna jaarlijks worden geïndexeerd na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst, de eerste keer per 1 januari 2026. De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS prijsindex 70-74 Zakelijke dienstverlening. Peilmoment: 1 januari van het voorafgaande kalenderjaar. • Aanpassingen van de bureaumarges naar aanleiding van wijzigingen in het CBS indexcijfer, zowel verlagingen als verhogingen, dienen uiterlijk één (1) maand voorafgaande aan de ingangsdatum (lees: 1 januari) van de prijswijziging schriftelijk, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd voorgesteld te worden. Wanneer het voorstel tot prijsaanpassing niet tijdig is ingediend, vervalt het recht op indexering.