

Bijlage E – Programma Van Eisen Flexibele Schil

Leeswijzer

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde dienstverlening moet voldoen. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht waarvoor u inschrijft.

Eisen aan de dienstverlening:

Algemeen

PVE – A (1)	Opdrachtnemer is in staat om de diensten te verrichten als beschreven in de Aanbestedingsleidraad, bijbehorende Bijlagen en zijn inschrijving.
PVE – A (2)	Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst processen in te richten en uit te voeren conform NEN-EN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig.
PVE – A (3)	Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomsten processen in te richten en uit te voeren conform NEN 4400-1 of SNAkeurmerk, of gelijkwaardig, waarbij het niet noodzakelijk is dat ter waarde van maximaal 25% van zijn omzet zaken gedaan wordt met niet-NEN 4400-gecertificeerde leveranciers.
PVE – A (4)	Het verantwoordelijk management en het met de uitvoering van de Nadere Overeenkomst belaste personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
PVE – A (5)	De beschreven en gevraagde dienstverlening in de offerteaanvraag, programma van eisen en antwoorden in nota(s) van inlichtingen dienen geheel verwerkt te zijn in de aangeboden prijzen/tarieven. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door Opdrachtnemer in de aanbieding verwerkt.
PVE – A (6)	Aanbestedende dienst loopt diverse risico's bij het inhuren van Tijdelijk personeel. Opdrachtnemer zorgt als specialist voor het beheersen en reduceren van alle inhuurrisico's zoals (maar niet beperkt tot) Aanbestedende dienst aansprakelijkheid en arbeidsrechtelijke risico's.
PVE – A (7)	Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd meedenken over de dienstverlening, signaleren knelpunten of mogelijkheden en een steeds betere dienstverlening leveren aan Aanbestedende dienst.

Dienstverlening

PVE – D (8)	<p>De opdragen werkzaamheden betreffen het onder contract brengen van het tijdelijk personeel bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk passende kandidaten te werven. Aanboden kandidaten mogen niet in dienst zijn van organisaties die onder de holding van Opdrachtnemer vallen.</p> <p>Opdrachtnemer zal de functies waarvoor externe capaciteit ingehuurd mag worden uitvragen als broker. De broker bemiddelt in al het tijdelijk personeel, de broker zal tevens verantwoordelijk zijn voor het afhandelen van de administratieve processen en het overnemen van de risico's in het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid.</p> <p>De werkzaamheden die in het contract opgenomen worden, betreffen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Op verzoek van Opdrachtgever werving starten als MSP;• Selecteren van kandidaten;• Administratieve afhandeling;• Afsluiten van het contract met de kandidaat
PVE – D (9)	Personeel/medewerkers van Opdrachtnemer dienen alle benodigde (markt)kennis te hebben om juridische, arbeidsrechtelijke, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren of te reduceren.

PVE – D (10)	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te ontlasten in alle operationele vraagstukken rondom de inhuur van tijdelijk personeel hetzij middels beantwoording van vragen hetzij anderszids.
PVE – D (11)	Opdrachtnemer is verplicht om namens Opdrachtgever op een professionele wijze voor een adequate uitvoering van de beschreven inhuurprocessen te zorgen.
PVE – D (12)	Opdrachtnemer is in staat om minimaal 2 gekwalificeerde kandidaten (conform gestelde eisen in Aanvragen) binnen de gestelde doorlooptijd van 10 dagen (liever korter); <ul style="list-style-type: none"> • Aan te bieden, • Ter beschikking te stellen, • De verdere administratieve afwickelen te verzorgen van contracten, uren, facturen en betalingen richting toeleveranciers (debiteurenbeheer), • Door middel van continue procesbewaking dient de foutkans te worden geminimaliseerd en structurele problemen adequaat te worden opgelost.
PVE – D (13)	Opdrachtnemer attendeert/signaleert managers , medewerkers, toeleveranciers op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van nadere Overeenkomsten, het aanleveren van documenten, et cetera.
PVE – D (14)	Opdrachtnemer draagt zorg voor een eerste reactietermijn op een aanvraag van maximaal 2 werkdagen na de aanvraag waarmee de geschatte en gewenste responsetijden en beschikbaarheidstermijnen worden bepaald. <ol style="list-style-type: none"> 1) Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde/aangeboden kandidaat of kandidaten hun werkzaamheden bij Opdrachtgever kunnen aanvangen op de werkdag (datum), welke is bepaald in de Aanvraag door Aanbestedende dienst, tenzij Opdrachtgever expliciet akkoord is gegaan met een andere aanvangsdatum welke opgenomen is in de Nadere Overeenkomst. 2) Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het dossier op de dag van aanvang van de werkzaamheden gecontroleerd en compleet is.
PVE – D (15)	Opdrachtnemer opereert als MSP en zorgt voort aanlevering van kandidaten.
PVE – D (16)	Opdrachtgever heeft het recht ook zelf kandidaten aan te dragen die in aanmerking mogen komen voor een Nadere Overeenkomst.
PVE – D (17)	Richtlijntarieven worden vooraf door Opdrachtgever bepaald en Opdrachtnemer conformeert zich hieraan. Gevraagd en ongevraagd adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever omtrent marktconforme inhuurtarieven bij Aanvragen. Indien blijkt dat het aangegeven Tarief voor de specifieke vraag niet marktconform is, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een ander Tarief voorstellen, deze met Opdrachtgever bespreken en indien akkoord doorvoeren.
PVE – D (18)	Indien Opdrachtgever dit wenst, draagt Opdrachtnemer zorg voor de integriteittoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, geheimhoudingsverklaring, legitimatiebewijs en Integriteitverklaring externen). De resultaten van de screening worden vastgelegd in het dossier van de kandidaat.
PVE – D (19)	Opdrachtnemer vraagt de VOG op en controleert deze. Opdrachtnemer betaalt de VOG en mag hiervoor geen kosten in rekening brengen bij Aanbestedende dienst, dit dient verwerkt te zijn in de Opslag. Eventueel kan Opdrachtgever een extra toetsing laten uitvoeren ten behoeve van de integriteitseisen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever.
PVE – D (20)	Opdrachtnemer heeft zelf een klachten en/of beroepsprotocol voor alle in het proces betrokken partijen.

Urenverwerking en Facturatie

PVE- U&F (21)	Opdrachtgever wenst de administratieve afhandeling van gewerkte uren en facturering in een maandelijkse verzamelfactuur gespecificeerd per ingehuurde medewerker.
PVE – U&F (22)	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Toeleveranciers en ingehuurde medewerkers.
PVE – U&F (23)	Goedgekeurde onkosten en goedgekeurde zakelijke km vergoedingen dienen apart door Opdrachtnemer te worden gefactureerd. Goedkeuring komt van de direct leidinggevende van de Tijdelijk medewerker en moet schriftelijk zijn vastgelegd. Kilometers woon-werkverkeer worden niet separaat vergoed en dienen te zijn opgenomen in het Tarief.

Nadere Overeenkomst (NOK)

PVE – NOK (24)	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een Nadere Overeenkomst af voor de inzet van een Tijdelijke medewerker bij Opdrachtgever.
PVE – NOK (25)	Opdrachtnemer stelt de Nadere Overeenkomst op welke ter goedkeuring naar Opdrachtgever wordt gezonden. De werkzaamheden starten zodra Opdrachtgever de Nadere Overeenkomst heeft goedgekeurd.
PVE – NOK (26)	De initiële looptijd van Nadere Overeenkomsten wordt overeengekomen voor de periode zoals vermeld in de Aanvraag. In de Aanvraag is ook aangegeven of één of meerdere verlengingen tot de mogelijkheden behoren. De eventuele verlengingen worden ook in de Nadere Overeenkomst opgenomen.
PVE – NOK (27)	Uiterlijk 2 maanden voor de geplande einddatum van de Nadere Overeenkomst attendeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever omtrent het feit dat de overeengekomen periode ten einde loopt.
PVE – NOK (28)	Opdrachtgever kan Nadere Overeenkomsten zonder opzegtermijn opzeggen wanneer een Tijdelijke medewerker drie weken of langer niet in staat is om de gevraagde werkzaamheden uit te voeren wegens ziekte of anderszins. Opdrachtnemer draagt, ter beoordeling en op verzoek van Opdrachtgever zorg voor adequate vervanging in geval van ongewenste afwezigheid.
PVE – NOK (29)	Opdrachtnemer zorgt voor de procesbewaking van de voortgang. (Invullen beoordelingen, ondertekening NOK's, indienen urenstaten, goedkeuren urenstaten, risico's, et cetera).
PVE – NOK (30)	Een nadere opdracht wordt altijd aangegaan voor bepaalde tijd en wordt bij het passeren van de bepaalde tijd van rechtswege beëindigd, tenzij gebruik wordt gemaakt van een optie tot verlenging.
PVE – NOK (31)	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat verplichtingen die voortvloeien uit een nadere opdracht door blijven lopen nadat de Raamovereenkomst is beëindigd, tenzij de aard van de verplichtingen zich hiertegen verzet en/of tenzij anders nader is overeengekomen. Verlengingen van nadere opdrachten vinden niet plaats nadat de Raamovereenkomst is beëindigd.

Accountmanagement

PVE – AM (32)	Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vaste contactpersoon (accountmanager) met plaatsvervanger aan die contacten onderhoudt met Opdrachtgever en haar medewerkers. De accountmanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. Indien hij/zij ziek is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).
PVE – AM (33)	Opdrachtnemer is tijdens kantooruren van Opdrachtgever bereikbaar per email en telefoon. Vragen, opmerkingen en/of klachten worden op een adequate manier en tijdig beantwoord en afgehandeld door Opdrachtnemer.
PVE – AM (34)	Gedurende de eerste drie maanden van de looptijd van de Raamovereenkomst zal er maandelijks overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na de eerste drie maanden zal elk kwartaal een voortgangsoverleg worden ingepland. Tijdens het voortgangsoverleg komen minimaal de volgende punten aan de orde: kwaliteit van de dienstverlening; kwaliteit van de geleverde informatie en geïdentificeerde risico's ten aanzien van de wet DBA of wet ketenaansprakelijkheid.

Rapportages

PVE – R (35)	Voor de Opdrachtnemer geldt een rapportageplicht op verzoek. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever binnen maximaal twee weken na het verzoek, digitaal en indien gewenst ook op papier managementrapportages aan bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt de rapportage kosteloos ter beschikking.
---------------------	--

PVE – R (36)	<p>Opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal voor een volledige rapportage waarmee door Opdrachtgever vastgesteld kan worden wat de contract compliance is. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Overzicht van huidige en afgeronde contracten tijdelijke personeel <ul style="list-style-type: none"> • Medewerker • Looptijd • Verlengingsopties • Uurtarief • Huidige uitgave • Maximale uitgave 2. Overzicht klachten en/of risico's, incl. analyse, oplossingen en verbetervoorstellen 3. Financiële informatie: <ul style="list-style-type: none"> • Aantal uren afgelopen periode • Spend afgelopen periode • Aantal uren Year to date • Spend Year to date
PVE – R (37)	Indien noodzakelijk zullen rapportages door Opdrachtnemer, met het oog op de Wet AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.
PVE – R (38)	Opdrachtnemer is verplicht om geconstateerde of mogelijke risico's te melden bij Opdrachtgever.

Prijs

PVE – P (39)	<p>Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Raamovereenkomst (waaronder programma van eisen) dienen verdisconteerd te zijn in de Opslag. Het is niet toegestaan om Toeleveranciers aanvullend bedragen voor de gestelde eisen en bepalingen in rekening te brengen.</p> <p>Kosten die niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de bepalingen in de Raamovereenkomst (inclusief Programma van Eisen), zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
PVE – P (40)	Het overeengekomen Tarief omvat verder alle kosten in verband met de nakoming van de Raamovereenkomst en/of de Nadere Overeenkomst, waaronder begrepen doch niet beperkt tot reis- en verblijfkosten binnen Nederland, reizen, opleidingskosten, de gevraagde verzekeringen, kosten voor VOG, alsmede overige (on)kostenvergoedingen.
PVE – P (41)	<p>De Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een vergoeding door middel van een Opslag voor het verrichten van de Diensten op grond van een Nadere Overeenkomst over de looptijd van de Nadere Overeenkomst. De Opslag zit in het Tarief verwerkt en het Tarief is exclusief BTW. Het Tarief wordt opgenomen in de Nadere Overeenkomst.</p> <p>Overuren worden niet vergoed tenzij nadrukkelijk tevoren met Opdrachtgever overeengekomen. Opdrachtgever betaalt alleen daadwerkelijk gewerkte uren. Andere uren worden niet vergoed. Toeslagen op het standaard Tarief zijn niet van toepassing. Tenzij het specifieke functies betreft. In dat geval wordt het door Opdrachtgever bij het uitzetten van de Aanvraag aangegeven.</p>
PVE – P (42)	Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding (Opslag of bedrag) voor het zoeken, pre-selecteren en aanbieden van kandidaten indien de door haar aangeboden kandida(a)ten niet wordt/worden geselecteerd door Opdrachtgever (geen Nadere Overeenkomst tot stand komt).
PVE – P (43)	De afgesproken tarieven staan vast gedurende de looptijd van de individuele nadere opdracht. Indexering, CAO verhogingen, dan wel andere uitkeringen worden niet toegepast.