

Bijlage 3 – Programma van Eisen
Europese openbare aanbesteding voor inhuur surveillanten ten behoeve van VISTA college
met kenmerk EOA.2025.INK.6

Aanbestedende dienst:	VISTA college
Opgesteld door:	VISTA college
Datum:	25 maart 2025
Status	Definitief



Bijlage 3 Programma van Eisen

Dit document bevat de eisen die aan de opdracht worden gesteld. Inschrijver verklaart door in te schrijven bij uitvoering van de opdracht volledig te voldoen aan deze eisen en alle overige eisen die in de Aanbestedingsstukken zijn genoemd.

Indien uit de Inschrijving of daarna bij de uitvoering blijkt dat aan één of meerdere van deze eisen niet wordt voldaan, dan wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

1. Algemene eisen

1.1	Opdrachtnemer zorgt dat alle administratieve processen en de volledige documentatie in orde zijn, waaronder maar niet uitsluitend Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), verblijfsvergunning, werkvergunning en kopie legitimatiebewijs.
1.2	Opdrachtnemer stelt alleen kandidaten voor die beschikken over een VOG met Screeningsprofiel Onderwijs. Deze VOG dient op verzoek te worden overlegd. Handelingskosten en/of opslagen kunnen niet doorbelast worden.
1.3	Opdrachtnemer zet namens hem één vaste contactpersoon, met een vaste vervanger, in voor de besprekingen met de contractverantwoordelijke(n) van Opdrachtgever. Bij vervanging van een vaste contactpersoon draagt Opdrachtnemer zorg voor het adequaat inwerken van de nieuwe vaste contactpersoon namens hem.
1.4	Per half jaar, of vaker op verzoek, vindt er op tactisch niveau een evaluatiegesprek plaats tussen de contractverantwoordelijke(n) van Opdrachtgever en de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt een gespreksverslag op en verzendt dit binnen tien (10) werkdagen na het evaluatiegesprek aan de contactpersonen van de Opdrachtgever.
1.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitzending, werving, selectie en begeleiding van de surveillant, loonbetaling, administratie en beëindiging van de arbeidsovereenkomst. De kosten hiervan zijn opgenomen in het tarief voor uitzenden inclusief de werving en selectie.
1.6	De in te zetten surveillanten/uitzendkrachten en het personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed.
1.7	De contractverantwoordelijke waarborgt de continuïteit van de dienstverlening en zorgt ervoor dat de contactpersonen voor Opdrachtgever op een juiste en prettige manier kunnen samenwerken met Opdrachtgever.
1.8	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, wanneer de af te sluiten raamovereenkomst voortvloeiend uit deze aanbesteding wordt ontbonden of (van rechtswege) eindigt, reeds bestaande individuele overeenkomsten voortduren tot de overeengekomen einddatum. Er vindt geen migratie plaats.
1.9	Opdrachtgever kan flexibele arbeidskrachten met een AOW gerechtigde leeftijd inzetten. De uitzendonderneming is op de hoogte van wet- en regelgeving m.b.t. (verminderde) afdrachten (premies) voor flexibele arbeidskrachten met een AOW gerechtigde leeftijd. Op verzoek kunnen flexibele arbeidskrachten met AOW gerechtigde leeftijd ingezet te worden. De uitzendonderneming dient conform format loonsomfactor van het door Opdrachtnemer ingediende prijzenblad op moment van aanvragen een loonsomfactor te overleggen die conform de inschrijving dient te zijn. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de (verminderde) afdrachten (premies)

2. Dienstverlening

2.1	Opdrachtnemer stelt een pool samen van ervaren en flexibele surveillanten en zorgt voor het onderhoud ervan. De werving en selectie gebeuren op basis van competenties, (digitale) vaardigheden en kennis. Daarnaast waarborgt Opdrachtnemer de omvang, kwaliteit en flexibiliteit van de pool. Inschrijver stelt flexibele surveillanten/uitzendkrachten ter beschikking aan Opdrachtgever waarvoor Opdrachtnemer de werving & selectie heeft verricht en waarbij de Opdrachtgever leiding en toezicht uitoefent.
2.2	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een tijdige signalering van wijziging in de fase waarin de surveillant/uitzendkracht zich bevindt.
2.3	Opdrachtnemer heeft fysieke locatie(s) in het werkgebied van Opdrachtgever t.b.v. feedbacksessies en evaluaties met surveillanten.

3. Communicatie en samenwerking

3.1	Opdrachtnemer verstrekt minimaal elk kwartaal een managementrapportage over de geleverde diensten. Deze rapportages voldoen aan de kernprincipes van betrouwbaarheid: volledigheid, juistheid en tijdigheid. Tijdens de implementatiefase worden in overleg de specifieke onderwerpen
-----	---



	voor de managementinformatie vastgesteld. Op verzoek kan de rapportage kosteloos worden aangepast of aangevuld met specifieke informatie, zolang dit binnen de mogelijkheden van Opdrachtnemer valt en aansluit bij de wensen van Opdrachtgever.
--	--

4. Wet- en regelgeving

4.1	Opdrachtnemer kan aantoonbaar werken volgens de CAO voor uitzendkrachten (NBBU of ABU) en is tevens in staat om pensioengerechtigde uitzendkrachten te verlonen. Voor surveillanten geldt doorgaans een inschaling in functieschaal 2, trede 8, conform de OBP-functieschalen van de CAO mbo.
4.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren of de surveillant in het bezit is van een geldige VOG. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer deze. Kosten voor de aanvraag van de VOG zijn voor de opdrachtnemer. Indien achteraf blijkt dat de controle van de VOG niet correct of onjuist is uitgevoerd, draagt Opdrachtnemer de volledige aansprakelijkheid.
4.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voldoen aan alle wet- en regelgeving die samenhangt met de uitvoering door Opdrachtnemer en logischerwijs of naar oordeel van Opdrachtgever de verantwoordelijkheid vormt voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken op schade door het niet voldoen aan wet- en regelgeving die de verantwoordelijkheid vormt voor Opdrachtnemer.
4.4	Opdrachtnemer informeert op proactieve wijze over eventuele veranderingen in wet- en regelgeving welke relevant zijn voor Opdrachtgever bij de uitvoering van de Overeenkomst en adviseert hoe Opdrachtgever aan alle relevante wet- en regelgeving kan voldoen.
4.5	Opdrachtnemer dient te voldoen aan elk verzoek om tijdens de contractperiode een verklaring af te (laten) geven door een neutrale instantie waarin vermeld staat dat alle verschuldigde belastingen en sociale premies, met betrekking tot de aan de aanbestedende dienst ter beschikking gestelde flexibele arbeidskracht, zijn betaald.

5. Inzet kandidaten

5.1	Opdrachtnemer moet een leveringszekerheid van minimaal 99% garanderen voor beschikbaarheid van goed gekwalificeerde kandidaten. Een kandidaat wordt als goed gekwalificeerd beschouwd wanneer deze ten minste voldoet aan de minimale functie-eisen.
5.2	Binnen drie (3) maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst, indien de dienstverlening wordt voortgezet met een nieuwe partij, biedt Opdrachtnemer in overleg met de huidige contractpartij de medewerkers van de bestaande surveillantenpool de mogelijkheid om in dienst te treden bij Opdrachtnemer. Hierbij werken Opdrachtnemer en de huidige contractpartij samen. Na afloop van de Raamovereenkomst geldt dezelfde regeling, waarbij Opdrachtnemer zijn medewerking verleent.
5.3	Opdrachtnemer beschikt over een gebruiksvriendelijke digitale applicatie waarin minimaal de aanvragen, urenregistratie en accordering van surveillanten worden verwerkt. Daarnaast biedt de applicatie Opdrachtgever inzicht in deze gegevens.
5.4	Opdrachtnemer informeert de surveillant/uitzendkracht over de werkzaamheden, de wijze van uren indienen, huisregels en andere relevante zaken.
5.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede instructie op de correcte invulling van de wekelijkse urendeclaraties.
5.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat surveillanten/uitzendkrachten zich tijdig ziekmelden bij Opdrachtgever én bij Opdrachtnemer. Daarnaast verzorgt Opdrachtnemer de relevante begeleiding. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting Opdrachtgever of vervanging gewenst is.

6. Poolmanagement

6.1	Het poolmanagement zorgt voor gescreende surveillanten, waarbij de planning is uitbesteed. Er is een centraal aanspreekpunt en een gebruiksvriendelijk plansysteem toegankelijk voor surveillanten,
-----	---



	afnameleiders en Opdrachtgever. De kosten hiervoor zijn inbegrepen in de marge van de inschrijver.
6.2	Voor de surveillantenpool is Opdrachtnemer verantwoordelijk dat er geen vaste verplichtingen (bijv. geen contracten voor onbepaalde tijd etc.) ontstaan voor VISTA college.
6.3	Opdrachtnemer vult de pool continu met (nieuwe) surveillanten/uitzendkrachten tot het gewenste aantal surveillanten/uitzendkrachten beschikbaar is zodat bij alle gevraagde tentamens een surveillant/uitzendkracht aanwezig is.

7. Financieel en facturatie

7.1	Gedurende de initiële looptijd van de raamovereenkomst mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht, anders dan de overeengekomen tarieven uit deze raamovereenkomst. Na de initiële looptijd van de raamovereenkomst, mogen bij optionele verlengingsmogelijkheden ingediende bureaumarges éénmaal per contractjaar worden geïndexeerd met een maximum conform CBS index: dienstenprijzen, prijsindex 2021=100 of diens opvolger, bestedingscategorie 78 "arbeidsbemiddeling personeel" onderwerp jaarmutatie DPI, periode 2^e kwartaal van het jaar. Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee: Tariefwijziging per 1-9-2027 → jaarmutaties van 2027 2^e kwartaal; Tariefwijziging per 1-9-2028 → jaarmutaties van 2028 2^e kwartaal. Link: http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=81530NED&LA=NL Prijsaanpassingen dienen uiterlijk twee maanden voorafgaande aan de ingangsdatum van de prijswijziging schriftelijk, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd voorgesteld te worden.
7.2	Facturering geschiedt op basis van het daadwerkelijk gewerkte aantal uren, minimaal conform de geldende wetgeving. In principe worden geen andere kosten dan het all-in uurtarief plus bureaumarge aan Opdrachtgever doorberekend. Opdrachtnemer factureert per maand middels een verzamel factuur. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de factuur te corrigeren op basis van een onderbouwing. Opdrachtnemer levert op aanvraag overzicht van ingezette uren van de betreffende maand.
7.3	M.b.t. de gevraagde loonsomfactor en bureaumarge stelt VISTA college de volgende eisen: • De loonsomfactor en bureaumarge zijn niet afhankelijk van de afname van het aantal uren door VISTA college; • De loonsomfactor en bureaumarge zijn niet afhankelijk van het uurloon; • De loonsomfactor en bureaumarge zijn all-in, inclusief administratiekosten, kantoorkosten, opleidingskosten en eventuele overige kosten, maar exclusief reiskosten en exclusief btw. De loonsomfactor en bureaumarge staan gedurende de contractperiode vast (m.u.v. eis 7.1) en kan alleen gewijzigd worden als er sprake is van wijziging van het werkgeversaandeel betreffende premies sociale verzekeringswetten, fiscale wetgeving, overige door Opdrachtnemer te betalen premies en pensioenpremies of ten gevolge van de invoering van nieuwe lasten of premies op grond van de wet, de cao mbo of enig verbindend voorschrift. Wijzigingen op grond van voorgaande zin dienen gemotiveerd en uitgesplitst naar de verschillende componenten aangeleverd te worden.
7.4	Reiskosten voor woon-werkverkeer worden vergoed volgens de cao-mbo (reiskostenvergoeding). Opdrachtnemer factureert deze reiskosten zonder opslag aan Opdrachtgever; deze kosten worden dus niet opgenomen in de marge van de inschrijver.

8. Koppeling systemen

8.1	Authenticatie via SURFconext en Azure AD: Authenticatie van gebruikers voor de toegang tot de betreffende functionaliteit verloopt via de federatieve dienst SURFconext (VISTA college) op basis van het instellingsaccount. Hierbij wordt Single Sign On ondersteund. Indien niet mogelijk, is het toegestaan de koppeling met een beveiligde verbinding te realiseren op basis van Azure AD als SAML 2.0 Identity Provider in SURFconext. Microsoft biedt Azure Active Directory voor identiteitsbeheer en Single Sign-On, wat naadloos integreert met SURFconext.
8.2	Attributes. Het meegezonden aantal attributen moet tot een minimum beperkt worden. De vuistregel hierbij is dat er maximaal gebruikt mag worden wat minimaal nodig is.
8.3	Beveiligde API's: De applicatie beschikt over beveiligde standaard API's waarmee externe applicaties over beveiligde verbindingen kunnen integreren. Een API definieert de toegang tot de functionaliteit die erachter schuilgaat. De buitenwereld kent geen details van de functionaliteit of implementatie, maar kan dankzij de API die functionaliteit wel gebruiken. Microsoft ondersteunt dit met Azure API Management, dat zorgt voor beveiliging, monitoring en schaalbaarheid van API's.



8.4	Beveiligde Webservices: De applicatie beschikt over beveiligde webservices en is via webservices over beveiligde verbindingen door andere applicaties te benaderen. Een webservice kan omschreven worden als een interface van een applicatiecomponent die toegankelijk is via standaard webprotocollen waarbij zonder menselijke tussenkomst wordt gecommuniceerd, vaak met behulp van XML of JSON voor wat betreft de gegevens en via SOAP voor wat betreft de uitwisseling. Microsoft biedt Azure App Service voor het hosten van webservices met ingebouwde beveiligingsfuncties.
8.5	Koppelingen op Basis van Open Standaarden: De (SaaS) oplossing kan op basis van open standaarden koppelen met andere toepassingen/functionaliiteit. Hierbij is het datamodel (inclusief syntax en semantiek) beschikbaar. Deze koppelingen werken op basis van webservices/API's. Microsoft ondersteunt dit met Azure Logic Apps, waarmee je workflows kunt automatiseren en integreren met verschillende systemen en services.