

Bijlage 3 – Programma van Eisen

1.1. Algemeen

	Inhoud
Eis 1	Opdrachtnemer organisatie, dan wel personeel en/of ingezette derde(n), maakt hetgeen bij de uitvoering van de opdracht ter kennis komt, en waarvan het vertrouwelijke bekend is of redelijkerwijs vermoed kan worden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter tot bekendmaking daarvan verplicht.
Eis 2	Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer die een proactieve en actief participerende rol invult. Opdrachtnemer sluit met de gevraagde dienstverlening aan op de visie en kaders van Opdrachtgever.
Eis 3	Inschrijver vrijwaart Opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst in het kader van de wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast.
Eis 4	Opdrachtnemer dient te voldoen aan elk verzoek om tijdens de contractperiode een verklaring af te (laten) geven door de Belastingdienst waarin vermeld staat dat alle verschuldigde belastingen en sociale premies, met betrekking tot de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde kandidaat zijn betaald.
Eis 5	Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever.

1.2. Dienstverlening

	Inhoud
Eis 6	Opdrachtnemer garandeert dat het in te zetten personeel minimaal de deskundigheid en ervaring bezit die nodig is voor het met voldoende kwaliteit uitvoeren van de opdracht.
Eis 7	Opdrachtnemer zet uitsluitend personeel in dat bij Opdrachtnemer in loondienst is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 8	Opdrachtnemer stelt een persoon aan als operationeel aanspreekpunt aan. Deze persoon is te allen tijde inhoudelijk op de hoogte van de specifieke situatie bij Opdrachtgever.
Eis 9	Alle voor opdrachten van Opdrachtgever in te zetten personeelsleden communiceren in de Nederlandse taal, zowel schriftelijk als mondeling vloeiend.

Eis 10	Opdrachtnemer garandeert de professionele onafhankelijkheid van het in te zetten personeel (inclusief verantwoordelijke leidinggevers) en onafhankelijke totstandkoming van projectresultaten en uit te voeren diensten. Opdrachtnemer en het in te zetten personeel mag geen belangen hebben bij de inzet van bepaalde methodes, middelen of bij bepaalde uitkomsten van te verrichten onderzoeken of aanschaftrajecten. Opdrachtnemer zal geen Opdrachten voor Opdrachtgever mogen uitvoeren indien de onafhankelijke totstandkoming van de dienstverlening van Opdrachtnemer niet gegarandeerd is.
Eis 11	Opdrachtnemer beperkt het aantal keer dat Opdrachtgever dezelfde informatie aan de personeelsleden van Opdrachtnemer moet overdragen. De personeelsleden van Opdrachtnemer die al kennis hebben opgedaan over Opdrachtgever, dragen hun relevante kennis over aan uw personeelsleden die voor het eerst op een Opdracht voor Opdrachtgever worden ingezet.
Eis 12	Bij inzet van personeel van onderaannemers (inclusief zzp-ers) blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de kwaliteit van de aan Opdrachtgever geleverde diensten. Opdrachtnemer streeft ernaar dat bij inzet van personeel van onderaannemers bij Opdrachtgever, voor Opdrachtgever geen merkbaar verschil is in de kwaliteit van de dienstverlening, de uitvoering en de werkwijze van het personeel van onderaannemers ten opzichte van de situatie waarbij Opdrachtnemer eigen personeel inzet. Onderaannemers zullen niet direct aan Opdrachtgever factureren.
Eis 13	Opdrachtnemer zal wanneer de Overeenkomst wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, actief en zonder het berekenen van kosten meewerken aan de transitie van de dienstverlening naar de nieuwe contractant.
Eis 14	Opdrachtnemer garandeert telefonisch bereikbaar te zijn tijdens kantooruren (08.30 – 17.00 uur).

1.3. Privacy en gegevensbescherming

	Inhoud
Eis 15	De systemen en processen van de Opdrachtnemer dienen de Dienstverlening te borgen en te garanderen. Hierbij wordt minimaal het volgende in acht genomen: • Opdrachtnemer garandeert dat de ten behoeve van Opdrachtgever te verwerken persoonsgegevens te allen tijde in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming en andere toepasselijke wet- en regelgeving worden verwerkt; • Partijen zullen in het kader van deze Overeenkomst een verwerkersovereenkomst sluiten waarin de kaders worden vastgelegd omtrent de verwerking van de persoonsgegevens door Opdrachtnemer. De verwerkersovereenkomst maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst. (verwerkersovereenkomst is als bijlage bijgesloten bij de aanbestedingsdocumenten) • Opdrachtnemer garandeert dat de ten behoeve van Opdrachtgever te verwerken persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt in de Europese Economische Ruimte en/of in landen waarvan de Europese Commissie heeft bepaald dat deze een passend beschermingsniveau bieden.

1.4. Prijzen en facturatie

	Inhoud
Eis 16	Alle prijzen zoals gespecificeerd bij de Inschrijving van Opdrachtnemer staan vast tot 01-01-2027. Vervolgens bestaat de mogelijkheid om jaarlijks, (eenmaal per jaar) per 1 januari, de prijzen te wijzigen, mits Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan de wijzigingsdatum van zijn voornemen schriftelijk op de hoogte heeft gebracht en Opdrachtgever hiermee schriftelijk akkoord geeft. Een eventuele prijswijziging vindt plaats op basis van het CBS Dienstenprijsindexcijfer (DPI), 2015=100. Als basis voor de berekening van de prijsverhoging/-verlaging dient telkens uit te worden gegaan van het gemiddeld indexcijfer van de vier (4) meest recent gepubliceerde en vastgestelde kwartaalindexcijfers in de kolom 'Jaarmutaties'. Indexeringsvoorstellen over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
Eis 17	Opdrachtnemer dient de facturen, in PDF, te versturen aan crediteuren@scalabor.nl • Contractnummer; • Korte omschrijving van de levering; • Ordernummer (indien van toepassing); • Bedrag exclusief BTW; • BTW; • Bedrag inclusief BTW. Facturen die deze informatie niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan u geretourneerd.
Eis 18	Facturatie vindt éénmaal plaats nadat het evenement heeft plaatsgevonden. Betaling geschiedt binnen 30 dagen na factuurdatum.

1.5. Dienstverlenend

	Inhoud
Eis 19	Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.
Eis 20	Medewerkers hebben een proactieve en gastvrije houding.
Eis 21	Iedere medewerker van Opdrachtnemer die ingezet wordt bij Opdrachtgever dient een geldige VOG te kunnen overleggen.
Eis 22	De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd.
Eis 23	Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren.
Eis 24	Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften, procedures en overige huisregels (ook sociale veiligheid).

Eis 25	Bij uitdiensttreding van medewerkers van Opdrachtnemer zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle bij betreffende persoon in bezit zijnde sleutels of cards van Opdrachtgever onmiddellijk worden ingeleverd.
Eis 26	Buiten de overeengekomen werktijden is het medewerkers van Opdrachtnemer niet toegestaan zich op de locaties of in de gebouwen van Opdrachtgever te bevinden.
Eis 27	In geval van calamiteiten dient de medewerker de instructies van de beveiliging c.q. BHV-er op te volgen.
Eis 28	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor medewerkers de toegang te ontfangen indien medewerkers zich niet houden aan de door Opdrachtgever gestelde voorschriften of huisregels.
Eis 29	Ingeval van verlies of diefstal van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels of cards dient Opdrachtnemer dit onverwijld te melden aan Opdrachtgever.
Eis 30	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau. Het vervangende personeel voldoet vanzelfsprekend aan dezelfde eisen/certificering als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

1.6. Specifieke eisen t.a.v. de opdracht

	Inhoud
Eis 31	Opdrachtnemer levert voor de wintermarkt minimaal zes (6) kraampjes, waarop het assortiment wordt gepresenteerd.
Eis 32	Indien medewerkers afwezig zijn tijdens de wintermarkt, wordt een standaard bon ter beschikking gesteld. Deze standaard bon heeft tevens een waarde van € 45,- en is zowel digitaal als fysiek in te leveren, fysiek in een straal van 30 km. rondom Arnhem.
Eis 33	Opdrachtnemer verwerkt naleveringen binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de gegevens van Scalabor.
Eis 34	Opdrachtnemer biedt een assortiment met een minimale keuze uit ten minste 25 verschillende geschenken.
Eis 35	Opdrachtnemer biedt één (1) standaard pakket met enkel voedingsmiddelen (food pakket) aan.
Eis 36	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige aankleding en presentatie van de eindejaarsgeschenken op locatie, inclusief eventuele stands, tafels, verlichting en decoratie.
Eis 37	Opdrachtnemer zorgt voor aanwezigheid van ten minste twee (2) medewerkers op locatie tijdens het evenement om deelnemers te begeleiden en vragen te beantwoorden.
Eis 38	De Opdrachtnemer zorgt voor de op- en afbouw van de presentatie-inrichting, dit vindt plaats binnen de afgesproken tijdsloten en zonder overlast voor andere activiteiten van Opdrachtnemer.

1.7. Contractmanagement

	Inhoud
Eis 39	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van overleg, het opstellen en vooraf toezenden van een agenda en het opleveren van het gesprekverslag binnen vijf werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden.
Eis 40	Opdrachtnemer rapporteert één keer per jaar, na afloop van de wintermarkt, managementinformatie aan.
Eis 41	De managementinformatie bestaat uit minimaal: - Overzicht gekozen producten van het assortiment - Overzicht geleverde en nog te leveren producten - Overzicht geleverde en ingeleverde standaardbonnen
Eis 42	Opdrachtnemer stemt minimaal éénmaal vóór de uitvoering van de wintermarkt het definitieve assortiment en de opzet van de presentatie af met Scalabor. Scalabor behoudt zich het recht voor om tijdens dit afstemmoment wijzigingen of aanpassingen aan te dragen die door Opdrachtnemer redelijkerwijs doorgevoerd moeten worden.

1.8. Juridische eisen

	Inhoud
Eis 43	Alle afspraken tussen Opdrachtgever en Inschrijver zullen schriftelijk middels een overeenkomst worden vastgelegd. Afspraken die niet worden vastgelegd hebben geen rechtskracht. Inschrijver gaat akkoord met deze eis.
Eis 44	Geschillen zullen worden beslecht bij de rechtbank te Den Haag.
Eis 45	Inschrijver mandateert contactpersoon rechtsgeldig voor het nemen van de benodigde beslissingen voor de uitvoering van de Overeenkomst.