Programma van Eisen Flexibele Arbeidskrachten rijdend personeel

1. Algemene eisen perceel 1 en 2	
Eis 1.1	Tijdens de Aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Raamovereenkomst is Nederlands de voertaal in woord en geschrift.
Eis 1.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er uitsluitend Flexibele Arbeidskrachten geleverd worden die voldoen aan het gestelde in de betreffende functiebeschrijvingen in deze bijlagen: • Perceel 1: Flexibele Arbeidskrachten rijdend personeel en servicegerichte functies voor het rijdend domein tram & metro; Waaronder minimaal en mogelijk: ○ Functie bestuurder tram; ○ Functie bestuurder metro; ○ Functie conducteur; ○ Functie servicegerichte werkzaamheden m.b.t activiteiten vanuit rails (zoals gastheer/vrouw, incheck-hulp en serviceteams bij evenementen). • Perceel 2: Flexibele Arbeidskrachten rijdend personeel en servicegerichte functies voor het rijdend domein bus; Waaronder minimaal en mogelijk: ○ Functie bestuurder bus; ○ Functie servicegerichte werkzaamheden m.b.t. activiteiten vanuit rijdend domein bus (zoals gastheer/vrouw, incheck-hulp en serviceteams bij evenementen). Opdrachtnemer moet altijd voldoen aan de meest recente functiebeschrijvingen.
Eis 1.3	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van de dienstverlening en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de dienstverlening te verbeteren dan wel efficiënter in te richten.
Eis 1.4	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onmiddellijk bij een vermoedelijk(e) of daadwerkelijk(e): 1. degradatie van de kwaliteit van de Diensten (waaronder 'onbeschikbaarheid'); 2. schending van de geheimhoudingsplicht; 3. verlies, diefstal of misbruik van vertrouwelijke en/of persoonsgegevens; 4. schending van de beveiligingsmaatregelen.
Eis 1.5	Opdrachtnemer beschikt over alle benodigde (markt)kennis om juridische, arbeidsrechtelijke, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren en te reduceren
Eis 1.6	Opdrachtnemer ontzorgt Opdrachtgever door te ondersteunen bij vragen over operationele vraagstukken rondom de inzet van Flexibele Arbeidskrachten.
Eis 1.7	Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting voor wat betreft het afnemen van een bepaald aantal Uitzendkrachten of een volume aan gewerkte arbeidsuren bij Opdrachtnemer.

2. Eisen Juridisch voor perceel 1 en 2	
Eis 2.1	Opdrachtnemer is lid van de Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) en/of de Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen (NBBU).
Eis 2.2	Opdrachtnemer moet voldoen aan de normen zoals vastgelegd in NEN 4400 en moet op het moment van inschrijven zijn opgenomen in het Register Stichting Normering Arbeid (SNA). Dit is aan te tonen door middel van het verstrekken van een afschrift van de Verklaring van registratie die aan gecertificeerde ondernemingen wordt afgegeven door de Stichting Normering Arbeid (SNA).
Eis 2.3	Opdrachtnemer zorgt ~~er voor~~ervoor op de hoogte te blijven van en zich te allen tijde te houden aan de geldende en van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Opdrachtgever wijst Opdrachtnemer met nadruk op de Wet lokaal spoor (perceel 1), de Arbeidstijdenwet, en op de regels omtrent de toelaatbaarheid van nevenactiviteiten van Flexibele Arbeidskrachten. Opdrachtnemer moet kunnen bewijzen dat zij voldoen aan de wet- en regelgeving indien daar door Opdrachtgever om wordt verzocht. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Flexibele Arbeidskrachten indien deze zich voordoen en invloed hebben op de overeenkomst.
Eis 2.4	De Opdrachtnemer is juridisch/ formeel werkgever van de Flexibele Arbeidskracht en neemt de daarmee samenhangende (werkgevers)verplichtingen op zich.
Eis 2.5	Indien Opdrachtnemer uit hoofde van geldende wet- en regelgeving verplicht is een transitievergoeding te betalen, worden deze kosten niet aan Opdrachtgever doorberekend.
Eis 2.6	De regeling zoals vastgelegd in Boek 7, artikel 662-666 van het Burgerlijk Wetboek, ook bekend als de 'overgang van onderneming', kan van toepassing zijn op de overgang van Flexibele Arbeidskrachten van de latende Opdrachtnemer naar de verkrijgende Opdrachtnemer. Opdrachtnemer onderzoekt tezamen met de latende dan wel verkrijgende Opdrachtnemer, bij respectievelijk de aanvang en het einde van de af te sluiten Raamovereenkomst, of er sprake is van een 'overgang van onderneming'. Indien een situatie zich kwalificeert als een overgang van onderneming, gaan de rechtsverhoudingen van de betreffende Flexibele Arbeidskrachten van rechtswege over. De Flexibele Arbeidskracht gaat echter niet van rechtswege over, indien deze zelf ondubbelzinnig weigert in dienst te treden bij de verkrijgende Opdrachtnemer. In dat geval eindigt de arbeidsovereenkomst van de Flexibele Arbeidskracht met de latende Opdrachtnemer op het moment van overgang of, indien anders besloten, voor het moment van overgang.
Eis 2.7	De Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor regie op het proces gerelateerd aan de communicatie over een overgang van rechtsverhoudingen van de Flexibele Arbeidskrachten die bij de Opdrachtgever werkzaamheden verrichten (de verantwoordelijkheid voor de inhoud van de communicatie/berichten ligt niet bij de Opdrachtgever). Opdrachtnemer stemt de momenten waarop Opdrachtnemer over de overgang wenst te communiceren en de uit te voeren activiteiten op dit onderwerp af met de Opdrachtgever.

	Opdrachtnemer wordt als eerste in de gelegenheid gesteld zijn werknemers te informeren over een overgang van rechtsverhoudingen en hieraan gerelateerde zaken, tenzij expliciet anders wordt overeengekomen.
Eis 2.8	Opdrachtnemer ziet erop toe dat betrokken partijen tijdig geïnformeerd worden over de rechtsgevolgen van een transitie dan wel overgang van onderneming, de datum waarop de overgang of transitie plaatsvindt, alsmede de mogelijkheid voor betreffende Flexibele Arbeidskrachten om de arbeidsovereenkomst op te zeggen.
Eis 2.9	Bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer/partij.
Eis 2.10	Voor zover Opdrachtnemer die informatie niet al heeft aangeleverd, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages, operationele en managementinformatie, die Opdrachtgever in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding voor een nieuwe Raamovereenkomst wenselijk acht.
Eis 2.11	Opdrachtnemer is verplicht te handelen conform de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI) en Wet Equal Pay (inclusief inlenersbeloning), alsmede alle hieruit voortvloeiende en toekomstige wetswijzigingen. Daarnaast dient Opdrachtnemer te handelen overeenkomstig de geldende HARP-richtlijnen en de van toepassing zijnde collectieve arbeidsovereenkomst(en) (CAO).
Eis 2.12	Een Opdrachtnemer die niet is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA), en dus jaarlijks geen vrijwaringsverklaring van de Belastingdienst / ontvanger bevoegd in zake Rijksbelastingen kan overleggen dat door de betreffende Opdrachtnemer voldoende zekerheid is gesteld voor het betalen van loonheffingen en omzetbelasting (BTW), verstrekt binnen één maand na afloop van elk kwartaal aan Opdrachtgever een afschrift van een verklaring betalingsgedrag door de Belastingdienst afgegeven over het voorgaande kwartaal.
Eis 2.13	Een Opdrachtnemer die niet is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA), en dus jaarlijks geen vrijwaringsverklaring van de Belastingdienst / ontvanger bevoegd inzake Rijksbelastingen kan overleggen dat door de betreffende Opdrachtnemer voldoende zekerheid is gesteld voor het betalen van loonheffingen en omzetbelasting (BTW), beschikt over een g-rekening voor het betalen van heffingen en belastingen.
Eis 2.14	Een Opdrachtnemer die niet is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA), en dus jaarlijks geen vrijwaringsverklaring van de Belastingdienst / ontvanger bevoegd inzake Rijksbelastingen kan overleggen dat door de betreffende Opdrachtnemer voldoende zekerheid is gesteld voor het betalen van loonheffingen en omzetbelasting (BTW), splitst elke factuur op een dusdanige manier dat 25% van het factuurbedrag inclusief btw kan worden overgemaakt naar de g-rekening van Opdrachtnemer.
Eis 2.15	Opdrachtnemer dient in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te hebben geregistreerd dat er als ondernemingsactiviteit Flexibele Arbeidskrachten ter beschikking worden gesteld in de zin van de Wet allocatie Arbeidskrachten door intermediairs.

3. Eisen aan Opdrachtnemer voor perceel 1 en 2	
Eis 3.1	Het ter beschikking stellen van arbeidskrachten aan (inlenende) organisaties, waarbij de werknemers formeel in dienst zijn bij het uitzendbureau en onder leiding en toezicht werken van de opdrachtgever. ~~Een Uitzendonderneming die Uitzendkrachten levert dient in het handelsregister van de kamer van koophandel geregistreerd te staan als Uitzendbureau.~~
Eis 3.2	De Uitzendonderneming is lid van de ABU of NBBU en hanteert de cao voor Uitzendkrachten of indien in de Aanvraag aangegeven de cao van Opdrachtgever.
Eis 3.3	De Uitzendonderneming voldoet aan de NEN 4400-1 of de NEN 4400-2 norm en is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA), of kan middels een accountantsverklaring aantonen dat: 1) alle aan loonbelasting onderworpen loonbestanddelen juist, tijdig en volledig zijn verantwoord in de loonadministratie en dat de verschuldigde loonbelasting en sociale premies tijdig, juist en volledig zijn afgedragen aan de Belastingdienst. 2) De verschuldigde omzet-, loonbelasting en sociale premies tijdig, juist en volledig zijn afgedragen aan de Belastingdienst. Opdrachtgever heeft het recht om bovenstaande gegevens jaarlijks op te vragen.
Eis 3.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en het tijdig en correct doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit cao-wijzigingen (zowel wijzigingen uit cao voor Uitzendkrachten als uit de beloningsregeling van Opdrachtgever). Opdrachtgever wordt daarover altijd vooraf geïnformeerd dan wel geconsulteerd. GVB zal Opdrachtnemer informeren over wijzigingen in cao of andere arbeidsvoorwaarden.
Eis 3.5	Het uitzendbureau dient te allen tijde te voldoen aan de voorwaarden en verplichtingen die voortvloeien uit de geldende concessie van de VRA. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, naleving van de contractuele eisen, veiligheidsvoorschriften, kwaliteitseisen, rapportageverplichtingen en gedragsregels zoals vastgelegd in de concessie. ~~Het uitzendbureau is verantwoordelijk voor het waarborgen dat haar uitzendkrachten tijdens hun werkzaamheden volledig in overeenstemming handelen met deze concessievoorschriften~~
Eis 3.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er uitsluitend Flexibele Arbeidskrachten geleverd worden die voldoen aan het gestelde in de betreffende functiebeschrijvingen in deze bijlagen: • Perceel 1: Flexibele Arbeidskrachten rijdend personeel en servicegerichte functies voor het rijdend domein tram & metro; Waaronder minimaal en mogelijk: ○ Functie bestuurder tram; ○ Functie bestuurder metro; ○ Functie conducteur; ○ Functie servicegerichte werkzaamheden m.b.t activiteiten vanuit rails (zoals gastheer/vrouw, incheck-hulp en serviceteams bij evenementen).

	• Perceel 2: Flexibele Arbeidskrachten rijdend personeel en servicegerichte functies voor het rijdend domein bus; Waaronder minimaal en mogelijk: ○ Functie bestuurder bus; ○ Functie servicegerichte werkzaamheden m.b.t. activiteiten vanuit rijdend domein Bus (zoals gastheer/vrouw, incheck-hulp en serviceteams bij evenementen). Opdrachtnemer moet altijd voldoen aan de meest recente functiebeschrijvingen.
Eis 3.7	Opdrachtnemer moet voorafgaand aan levering van elke Flexibele Arbeidskracht een verklaring omtrent gedrag overhandigen, en draagt hiervoor de kosten, dat is opgemaakt conform de screeningsprofielen per functie zoals opgenomen in de bijlage 30 "*VOG screeningsprofielen per functie*" en dat niet ouder dan zes maanden is. In het enkele geval dat een Flexibele Arbeidskracht snel ingezet kan worden, en er op korte termijn geen VOG kan worden verstrekt, volstaat een aanvraag VOG. De VOG moet uiterlijk binnen vier (4) weken, na startdatum in functie, aangeleverd worden.
Eis 3.8	Bij aanvang inhuurperiode toont Flexibele Arbeidskracht een geaccepteerd identiteitsbewijs aan Opdrachtgever. Indien de Flexibele Arbeidskracht zich niet kan identificeren, kan er niet gestart worden met de inhuur. De geaccepteerde identiteitsbewijzen staan vermeld op de website van de Rijksoverheid op het adres: "*https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identificatieplicht/vraag-en-antwoord/met-welke-identiteitsbewijzen-kan-ik-mij-identificeren*" (d.d. 23-11-2016) .
Eis 3.9	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er uitsluitend Flexibele Arbeidskrachten geleverd worden die de Nederlandse taal beheersen op referentieniveau B2 (tramconducteur B1), tenzij anders overeengekomen, volgens de norm van het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen (informatie te vinden op "*www.staatsexamensnt2.nl*"). De oorzaken van deze eis zijn de verplichting om met name in een veiligheidssituatie middels de technische ~~audio middelen~~audiomiddelen goed te communiceren met ~~de~~ het Communicatie Centrum Vervoer en voorts de dagelijkse contacten met reizigers.
Eis 3.10	Opdrachtnemer informeert de Flexibele Arbeidskracht voor aanvang inhuurperiode over de geldende regels en reglementen van Opdrachtgever. De op dit moment van toepassing zijnde regels en reglementen zijn opgenomen in de hierbij opgesomde bijlagen. bijlage 15 "*Richtlijn perscontacten* bijlage 16 "*Richtlijn gebruik sociale media*" bijlage 17 "*Gedragscode* GVB " bijlage 18 "*Integriteit*" bijlage 19 "*HARP 2021*"

	bijlage 22 "*Veiligheidsinstructies* GVB " bijlage 23"*Alcohol en drugs Een heldere grens: 0%*"
Eis 3.11	Opdrachtnemer levert Flexibele Arbeidskrachten die op eigen gelegenheid de opkomstplek kunnen bereiken.
Eis 3.12	Afhandeling van alle relevante vragen, in relatie tot werkgeverschap, van Flexibele Arbeidskrachten geschiedt rechtstreeks door de Opdrachtnemer evenals mutaties in persoonsgegevens van de Flexibele arbeidskracht
Eis 3.13	Opdrachtnemer behandelt alle verkregen informatie betreffende Opdrachtgever vertrouwelijk.

4. Eisen dienstverlening perceel 1 en 2	
Eis 4.1	Opdrachtnemer garandeert van maandag tot en met zondag een telefonische beschikbaarheid van 8.00 tot 18.00 uur.
Eis 4.2	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid - indien Opdrachtgever dit wenst - de dienstverlening op de locatie van de Opdrachtgever te organiseren.
Eis 4.3	Opdrachtnemer zorgt voor één (1) vast contactpersoon en een klein vast team inclusief back-up team tijdens de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever uiterlijk één (1) maand vooraf indien er sprake is van opvolging of vervanging van de contactpersoon en/of het team ~~uiterlijk één (1)~~. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet goed verloopt. Opdrachtgever gaat eerst met Opdrachtnemer in overleg om tot een verbetering van de samenwerking te komen voordat zij tot vervanging zal verzoeken, tenzij de samenwerking met de contactpersoon dermate ernstig is verstoord dat in redelijkheid niet van Opdrachtgever verlangd kan worden dat zij de samenwerking met het contactpersoon voortzet.
Eis 4.4	In het vaste team dat Opdrachtnemer inzet voor de uitvoering van de Diensten dient in ieder geval één (1) senior medewerker, met minimaal 5 jaar ervaring binnen de Uitzendbranche beschikbaar te zijn.
Eis 4.5	Opdrachtnemer attendeert en signaleert proactief alle betrokkenen op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het aanleveren van documenten en facturen. Dit is een integraal onderdeel van de Dienstverlening
Eis 4.6	Opdrachtnemer is, indien Opdrachtgever hiertoe verzoekt, verantwoordelijk voor de werving en selectie van de Flexibele arbeidskracht en verricht alle benodigde administratie, ten behoeve van werkgeverschap, richting de Flexibele arbeidskracht, waaronder in ieder geval de urenregistratie, verloning, facturering, afdracht werkgeverslasten, wettelijke en fiscale verplichtingen

Eis 4.7	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate begeleiding van de Uitzendkrachten ten aanzien van het professioneel functioneren in houding en gedrag bij Opdrachtgever.
Eis 4.8	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief indien de Uitzendkrachten niet meer kunnen voldoen aan bovenstaande eis.
Eis 4.9	Publicaties Opdrachtnemer dienen inhoudelijk volledig te zijn en qua uitstraling aan te sluiten bij de professionele uitstraling van Opdrachtgever en de waarden die Opdrachtgever in haar (arbeidsmarkt)communicatie zichtbaar wil maken. Opdrachtnemer is bereid om hier samen met Opdrachtgever afstemming over te hebben en conformeert zich aan de inhoud en wijze van publiceren van Aanvragen zoals door Opdrachtgever gewenst.
Eis 4.10	Het uitzendbureau richt zich uitsluitend op de volgende doelgroepen: o Flexibele Arbeidskrachten die minder dan 24 uur voor GVB willen werken (bijvoorbeeld studenten voor wie GVB een bijbaan is); o Flexibele Arbeidskrachten die meer dan 24 uur voor GVB willen werken, maar met behoud van eigen regie en flexibiliteit; o Medewerkers die vanwege (vervroegd) pensioen bij GVB uit dienst zijn gegaan en die nog ingezet willen worden; o Flexibele Arbeidskrachten die de voorkeur hebben om in dienst bij het uitzendbureau te komen
Eis 4.11	Het Uitzendbureau zal potentiële kandidaten om niet verwijzen naar GVB als zij in de doelgroep van GVB De Nieuwe Route passen. GVB zal potentiële kandidaten om niet verwijzen naar Uitzendbureau als zij in de doelgroep van het Uitzendbureau vallen.
Eis 4.12	De Flexibele Arbeidskracht verricht in beginsel werkzaamheden voor alle garages, remises en emplacementen van GVB.
Eis 4.13	Onderdeel van het werk is dat Werknemer in zogeheten 'gebroken diensten' werkt. Dit houdt in dat Werknemer soms meerdere diensten per dag werkt die niet op elkaar aansluiten.
Eis 4.14	Opdrachtnemer moet een minimale beschikbaarheid garanderen die in verhouding staat tot de overeengekomen urengarantie. De minimale beschikbaarheidsdagen dienen vooraf inzichtelijk te worden gemaakt en afgestemd op de operationele behoefte van de Opdrachtgever.
Eis 4.15	De aangeboden Flexibele Arbeidskrachten kan 24 uur per dag van maandag tot en met zondag worden ingeroosterd, indien Werknemer zich voor die dagen beschikbaar heeft verklaard. Werknemer kan voor alle type diensten ingezet worden waaronder ochtenddiensten, dagdiensten, middagdiensten, avonddiensten en nachtdiensten.
Eis 4.16	Voor het aanpassen van de Basis Beschikbaarheid (zie hierna uitgewerkt) of het aanvragen van verlof geldt het volgende: • een verzoek tot aanpassing van de Basis Beschikbaarheid dient uiterlijk 4 weken voorafgaand aan de betreffende week te zijn ontvangen tenzij hier in de uitzendovereenkomst andere afspraken over zijn gemaakt; • een verzoek om één of meerdere verlofdagen op te nemen (dus geen verlofweek) dient uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de betreffende week te zijn ontvangen;

	• een verzoek om één of meerdere verlofweken op te nemen dient uiterlijk 4 weken voorafgaand aan de betreffende week te zijn ontvangen; • een verzoek tot het opnemen van verlof in de zomervakantie of kerstperiode kan worden ingediend in door het Uitzendbureau voorafgaand aan deze perioden gecommuniceerde tijdvakken.
Eis 4.17	**Perceel 1 Metro/Tram:** Basis Beschikbaarheid: 128 uur per 4 weken is minimaal 5 dagen 04:30 – 19:30: bij indelen wordt rekening gehouden met de Arbeidstijdenwet Garantieuren per 4 weken versus vereiste beschikbaarheid voor loondoorbetaling van de garantieuren: • 4 uur per 4 weken --> Minimaal 2 dagdelen per maand beschikbaar • 8 uur per 4 weken --> Minimaal 2 dagen of 4 dagdelen per maand beschikbaar • 16 uur per 4 weken --> Minimaal 1 dag per week beschikbaar tussen 04:30 en 19:30 uur • 32 uur per 4 weken --> Minimaal 2 dagen per week beschikbaar tussen 04:30 en 19:30 uur • 48 uur per 4 weken --> Minimaal 3 dagen per week beschikbaar tussen 04:30 en 19:30 uur • 64 uur per 4 weken --> Minimaal 4 dagen per week beschikbaar tussen 04:30 en 19:30 uur • 80 uur per 4 weken --> Minimaal 4 dagen per week beschikbaar tussen 04:30 en 19:30 uur • 96 uur of meer per 4 weken --> Minimaal 5 dagen per week beschikbaar tussen 04:30 en 19:30 uur
Eis 4.18	Perceel 2 Bus: Basis Beschikbaarheid: 128 uur per 4 weken is minimaal 5 dagen 04:30 – 19:30: bij indelen wordt rekening gehouden met de Arbeidstijdenwet Garantieuren per 4 weken versus vereiste beschikbaarheid voor loondoorbetaling van de garantieuren: • 4 uur per 4 weken --> Minimaal 2 dagdelen per maand beschikbaar • 8 uur per 4 weken --> Minimaal 2 dagen of 4 dagdelen per maand beschikbaar • 16 uur per 4 weken --> Minimaal 1 dag per week beschikbaar tussen 04:00 en 19:30 uur • 32 uur per 4 weken --> Minimaal 2 dagen per week beschikbaar tussen 04:00 en 19:30 uur • 48 uur per 4 weken --> Minimaal 3 dagen per week beschikbaar tussen 04:00 en 19:30 uur • 64 uur per 4 weken --> Minimaal 4 dagen per week beschikbaar tussen 04:00 en 19:30 uur • 80 uur per 4 weken --> Minimaal 4 dagen per week beschikbaar tussen 04:00 en 19:30 uur • 96 uur of meer per 4 weken --> Minimaal 5 dagen per week beschikbaar tussen 04:00 en 19:30 uur
Eis 4.19	Opdrachtgever deelt per kwartaal de forecasting klassen met Opdrachtnemer. Deze wordt elke eerste week van een kwartaal voor het opvolgende kwartaal definitief vastgesteld door Opdrachtgever en gedeeld met Opdrachtnemer. Hierbij dient als disclaimer te worden benoemd dat dit niet geldt voor Q1 per jaar. Het opleidingsplan wordt elk jaar eind Q4 opgeleverd door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Dit laatste is voor Opdrachtgever alleen mogelijk als ook de Vervoerregio Amsterdam – zijnde de concessieverlener en (derhalve) opdrachtgever van Opdrachtgever - op tijd en definitief aan Opdrachtgever de gewenste productie uitvraagt zodat Opdrachtgever daarop eind Q4 een vervoersprognose voor alle modaliteiten kan opstellen. Ook dient Opdrachtnemer bij het ontvangen van de forecasting rekening te

	houden met overmacht aan de zijde van Opdrachtgever, op grond waarvan door Opdrachtgever in voorkomend geval kan worden afgeweken van het uitgangspunt dat de forecasting telkens in de eerste week van een kwartaal voor het opvolgende kwartaal definitief wordt vastgesteld en gedeeld met Opdrachtnemer. Niet tijdige oplevering van het opleidingsplan en/of de forecasting door Opdrachtgever overeenkomstig het bovenstaande geeft Opdrachtnemer geen aanspraak op schadevergoeding jegens Opdrachtgever.
Eis 4.20	Opdrachtnemer moet wekelijks een concrete personeelsprognose aanleveren voor de komende vier weken. Deze forecast dient gedetailleerd te zijn, inclusief het aantal beschikbare personen per functie of profiel per raamtijd per dag (verdeling vroeg laat)
Eis 4.21	Voor perioden verder dan vier weken dient de Opdrachtnemer een hoog-over forecast op uur- en opkomstniveau per dag en per week te leveren, met een indicatie van verwachte inzet, capaciteit en trends.
Eis 4.22	De Opdrachtnemer moet jaarlijks een forecast aanleveren van de verwachte instroom en uitstroom van personeel, inclusief de onderbouwing per categorie.
Eis 4.23	De Opdrachtnemer moet per Flexibele Arbeidskracht de reden en het moment van uitstroom registreren en rapporteren aan de Opdrachtgever.
Eis 4.24	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaken van het vrije-dagenpatroon van de Flexibele Arbeidskrachten conform CAO en regelgeving GVB.
Eis 4.25	De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat Flexibele Arbeidskrachten te allen tijde bereikbaar zijn voor HR-gerelateerde zaken en communicatie vanuit de Opdrachtgever. Conform eis 4.1
Eis 4.26	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de beleidsafspraken van GVB conform bijlage 25.

5. Eisen Flexibele arbeidskracht perceel 1 en 2	
Eis 5.1	Bij aanvang inhuurperiode toont Flexibele Arbeidskracht een geaccepteerd identiteitsbewijs aan Opdrachtgever. Indien de Flexibele Arbeidskracht zich niet kan identificeren, kan er niet gestart worden met de inhuur. De geaccepteerde identiteitsbewijzen staan vermeld op de website van de Rijksoverheid op het adres: "*https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identificatieplicht/vraag-en-antwoord/met-welke-identiteitsbewijzen-kan-ik-mij-identificeren*" (d.d. 23-11-2016) .
Eis 5.2	De Flexibele Arbeidskracht dient een geldige werkvergunning, conform de op dat moment geldende regelgeving, te bezitten. Bij aanvang inhuurperiode toont Flexibele Arbeidskracht in voorkomend geval een geldige werkvergunning aan Opdrachtgever. Indien de Flexibele Arbeidskracht de toepasselijke werkvergunning niet kan tonen, kan er niet gestart worden met de inhuur.

	De regels staan vermeld op de website van de Rijksoverheid op het adres "*https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/nieuw-in-nederland/inhoud/vergunningen-buitenlandse-werknemers*" (d.d. 23-11-2016)
Eis 5.4	Opdrachtgever levert de gewerkte uren aan conform planning waar de Opdrachtnemer op mag factureren.
Eis 5.5	Bij alle verlengingen in fase B en C dient er een goedkeuringsflow te worden afgesproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Eis 5.6	Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat de geselecteerde Flexibele arbeidskracht niet (meer) aan de functie-eisen voldoet, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de tewerkstelling te beëindigen, ongeacht de duur van de opdracht. Opdrachtgever zal dit bespreken, en aankondigen, met Opdrachtnemer.

6. Eisen ziekte en verzuim voor perceel 1 en 2	
Eis 6.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij ziekte of arbeidsongeschiktheid van de Flexibele arbeidskracht, deze zich ziekmeldt bij de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Eis 6.2	Opdrachtnemer verzorgt de volledige begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit en houdt Opdrachtgever passend en tijdig op de hoogte.
Eis 6.3	Opdrachtnemer neemt in geval van ziekmelding door de Flexibele arbeidskracht, op dezelfde werkdag (voor 12:00 uur) het initiatief richting Opdrachtgever of vervanging gewenst is en zo ja, overlegt Opdrachtnemer met Opdrachtgever op welke termijn vervanging gewenst is.

7. Eisen Opleiding Flexibele Arbeidskracht perceel 1 en 2	
Eis 7.1	Opdrachtnemer draagt de kosten (uren) voor (her)instructie bij overtreding bedrijfsvoorschriften Opdrachtgever na beoordeling van de afdeling Veiligheid. in geval van een herexamen en/of her-instructie voor de benodigde uren in geval van vertrek op eigen initiatief of voortijdig beëindigen van de nadere overeenkomst van Flexibele Arbeidskracht om een gegronde reden voor de opleidingskosten naar rato, dat verschilt per functie, indien het gereden exploitatie uren op het moment van vertrek kleiner is dan: Perceel 1 Flexibele Arbeidskrachten rijdend personeel en servicegerichte functies voor het rijdend domein tram & metro - Functie personenvervoerder Metro: 1.040 uur gereden exploitatie uren; - Functie personenvervoerder Tram: 1.040 uur gereden exploitatie uren; - Functie Tramconducteur: 1.040 uur gereden exploitatie uren; - Functie Servicegerichte medewerker: 1.040 uur gereden exploitatie uren. Perceel 2 Flexibele Arbeidskrachten rijdend personeel en servicegerichte functies voor het rijdend domein bus; - Functie personenvervoerder bus: 1.040 uur gereden exploitatie uren; - Functie Servicegerichte medewerker: 1.040 uur gereden exploitatie uren.

	Het aantal gereden exploitatie uren hoeft niet in een aaneengesloten periode te zijn gemaakt. De maximale tussenperiode is 6 maanden. De mogelijk bijkomende kosten voor her instructie of anderzijds zullen voor Opdrachtnemer zijn.
Eis 7.2	De kosten voor de opleiding van de Flexibele Arbeidskracht inclusief één (1) (her)examen, uren + bijbehorende kosten derde(n), worden door de Opdrachtgever vergoed, voor zowel theorie als praktijk. Bij het niet behalen van het examen, wordt in de periode tussen het initiële examen en het herexamen ~~niet vergoed.~~Flexibele Arbeidskracht niet ingezet. *Bijvoorbeeld: de opleiding tot trambestuurder duurt 9 weken, inclusief examen. Indien de Arbeidskracht het examen niet haalt, en 2 weken dient te wachten op een herexamen, dan worden deze 2 weken niet vergoed.*
Eis 7.3	De ~~De opleiding tot rijdend personeel is tevens de startdatum van de~~ inzet van de Flexibele Arbeidskracht via het uitzendbureau start op de eerste dag van de opleiding tot rijdend personeel. Tijdens~~. Voor~~ de opleidingsperiode geldt een~~de~~ omrekenfactor zonder bureaumarge. Zodra ~~dan tijdens de inzetperiode waarbij~~ de Flexibele Arbeidskracht gediplomeerd bestuurder of conducteur is, geldt de reguliere omrekenfactor inclusief bureaumarge.~~.~~

Met opmaak: Regelafstand: Meerdere 1,08 rg

8. Eisen Overname Flexibele Arbeidskracht voor perceel 1 en 2	
Eis 8.1	Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever toestemming om Flexibele Arbeidskrachten die het in deze eis vermelde aantal declarabele uren gewerkt hebben, een dienstverband aan te bieden zonder dat Opdrachtnemer aanspraak kan maken op enige vorm van overnamevergoeding. Het aantal declarabele uren verschilt per functie, hoeft niet in een aaneengesloten periode te zijn gemaakt en is geteld tot aan de overnamedatum als volgt: Perceel 1 Flexibele Arbeidskrachten rijdend personeel en servicegerichte functies voor het rijdend domein tram & metro - Functie personenvervoerder Metro: 1.040 uur; - Functie personenvervoerder Tram: 1.040 uur; - Functie Tramconducteur: 1.040 uur; - Functie Servicegerichte medewerker: 1.040 uur. Perceel 2 Flexibele Arbeidskrachten rijdend personeel en servicegerichte functies voor het rijdend domein bus; - Functie personenvervoerder bus: 1.040 uur; - Functie Servicegerichte medewerker: 1.040 uur.
Eis 8.2	Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever toestemming om Flexibele Arbeidskrachten die minder dan een bepaald aantal declarabele uren gewerkt hebben een dienstverband aan te bieden waarbij Opdrachtnemer aanspraak kan maken op een overnamevergoeding ten hoogste van de overeengekomen bureaumarge. Het aantal declarabele uren wordt geteld tot aan de overnamedatum en deze hoeven niet in een aaneengesloten periode te zijn gemaakt. Van toepassing is de formule: *Overnamevergoeding = (aantal declarabele uren – gewerkte uren) * bureaumarge*

	Het aantal declarabele uren verschilt per functie, hoeft niet in een aaneengesloten periode te zijn gemaakt en is geteld tot aan de overnamedatum als volgt: Perceel 1 Flexibele Arbeidskrachten rijdend personeel en servicegerichte functies voor het rijdend domein tram & metro - Functie personenvervoerder Metro: 1.040 uur; - Functie personenvervoerder Tram: 1.040 uur; - Functie Tramconducteur: 1.040 uur; - Functie Servicegerichte medewerker: 1.040 uur. Perceel 2 Flexibele Arbeidskrachten rijdend personeel en servicegerichte functies voor het rijdend domein bus; - Functie personenvervoerder bus: 1.040 uur; - Functie Servicegerichte medewerker: 1.040 uur.
Eis 8.3	Opdrachtnemer onthoudt zich van werving en selectie activiteiten binnen het medewerkersbestand van Opdrachtgever in welk opzicht dan ook, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
Eis 8.4	Huidige Flexibele Arbeidskrachten in de Blauwe Fase zullen bij overgang naar nieuwe Opdrachtnemer de keuze krijgen om gelijk in te stromen in het vaste team van GVB. Huidige Flexibele Arbeidskrachten in de Oranje Fase zullen, indien zij voldoen aan de voorwaarden voor instroom in De Nieuwe Route en op het moment van overgang niet in een verbetertraject zitten, de keuze krijgen om in te stromen in GVB De Nieuwe Route.

9. Eisen Communicatie voor perceel 1 en 2	
Eis 9.1	Communicatie Opdrachtgever en Opdrachtnemer op de volgende niveaus **Strategisch overleg:** een keer per jaar dient formeel overleg plaats te vinden tussen Operationeel directeur GVB en accountmanager van Opdrachtnemer en directie en contractmanager van Opdrachtgever. Bij de implementatie dient in de Raamovereenkomst en het DAP vastgelegd te worden welke persoon vanuit Opdrachtnemer de vertegenwoordiging op directieniveau zal verzorgen. Deze persoon dient op directieniveau vertegenwoordigingsbevoegd te zijn. Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: • Evalueren van de geleverde prestaties o.b.v. KPI's (conform bijlage 14~~X~~); • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; • Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie/ kostenverlaging; • Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode / contractjaar • Veranderingen in de organisatie, zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer;

	• Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst. Opdrachtgever heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met Opdrachtnemer te wijzigen. Na gunning van de Raamovereenkomst stellen Partijen een accountmanagementstructuur en escalatiematrix op.
Eis 9.2	**Operationeel overleg** (indien noodzakelijk): maandelijks dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Opdrachtgever. Tijdens het operationele overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Beoordeling van de kwaliteit van de Dienstverlening van de in de voorafgaande maand afgeronde opdrachten; Voortgang en eventuele knelpunten van lopende Opdrachten.
Eis 9.3	**Tactisch overleg**: een keer per kwartaal dient formeel overleg plaats te vinden tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever. Tijdens dit kwartaaloverleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: ~~a)~~ • Managementrapportage per modaliteit die de volledige voortgang per modaliteit, beoordeling en voortgang op KPI's en financiën weergeeft; ~~a)~~ • Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken door middel van KPI's.
Eis 9.4	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages, worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
Eis 9.5	Van ieder overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen een (1) week na het afronden van het operationeel overleg of twee (2) weken bij tactisch en strategisch overleg digitaal aan de contactpersonen van Opdrachtgever wordt verstrekt.
Eis 9.6	De concept KPI's (conform bijlage 14) worden na gunning in gezamenlijk overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer definitief vormgegeven en schriftelijk vastgelegd. De KPI's zijn illustratief en worden in de implementatiefase definitief gemaakt.
Eis 9.~~7~~6	Opdrachtnemer verzamelt ieder kwartaal de benodigde informatie ten behoeve van de KPI's en verzendt deze naar de contactpersoon van Opdrachtgever.
Eis 9.~~8~~7	Opdrachtnemer zet zich in, om de resultaten van de KPI's te behalen en indien mogelijk continu te verbeteren.
Eis 9.~~9~~8	Opdrachtnemer wijst een contactpersoon aan die voor dagelijkse aangelegenheden tijdens kantooruren bereikbaar is. Benadrukt wordt dat deze eis ook in de weekenden en op de officiële feestdagen geldt. Onder dagelijkse aangelegenheden worden in elk geval en niet uitsluitend de volgende onderwerpen verstaan: de planning, de voldoende groepsgrootte van Flexibele

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 10 pt, Tekstkleur: Zwart

Met opmaak: Afstand Na: 8 pt, Met opsommingstekens + Niveau: 2 + Uitgelijnd op: 1,9 cm + Inspringen op: 2,54 cm

Met opmaak: Normal1, Zwevende begin- en eindregels voorkomen

Met opmaak: Normal1

	Arbeidskrachten, de mate van invullen van beschikbare diensten, eventuele afzeggingen, eventuele vermissingen, eventuele klachten.
~~Eis 9.9~~	~~Opdrachtnemer wijst een contactpersoon aan die voor dagelijkse aangelegenheden tijdens kantooruren bereikbaar is. Benadrukt wordt dat deze eis ook in de weekenden en op de officiële feestdagen geldt.~~ ~~Onder dagelijkse aangelegenheden worden in elk geval en niet uitsluitend de volgende onderwerpen verstaan: de planning, de voldoende groepsgrootte van Flexibele Arbeidskrachten, de mate van invullen van beschikbare diensten, eventuele afzeggingen, eventuele vermissingen, eventuele klachten.~~

10. Eisen Managementrapportage voor perceel 1 en 2	
Eis 10.1	Opdrachtnemer rapporteert ~~maandelijks~~ per vier weken de volgende gegevens in MS Excel, versie 2007 of nieuwer, over de voorgaande week: • Dienstdatum; • Modaliteit (Bus of Tram of Metro); • Aanvangs- en eindtijdstip; • Functie van de Flexibele Arbeidskracht; • Naam en Opdrachtgever-personeelsnummer van de Flexibele Arbeidskracht; • Het aantal te declareren werkuren van de dienst; • Het geldige tarief; • Indien van toepassing de geldige toeslag(en) op het tarief met reden; • Indien van toepassing de reiskosten met afstand woon-werk; • Voortgang van nauwkeurigheid facturatie; • Ter beoordeling Opdrachtnemer vermeldenswaardige zaken.
Eis 10.2	Opdrachtnemer rapporteert per vier weken~~elke maand~~ de volgende gegevens in MS Excel, versie 2007 of nieuwer, over het personeelsverloop binnen de groep van Flexibele Arbeidskrachten gedurende de voorgaande maand: • Functie van de Flexibele Arbeidskracht; • Modaliteit (Bus of Tram of Metro); • Naam en opdrachtgever-personeelsnummer van de Flexibele Arbeidskracht; • Hoeveelheid contracturen; • Inschaling salarisschalen tabel cao Opdrachtgever; • Aanvangsdatum in de functie; • Einddatum, • Ter beoordeling Opdrachtnemer vermeldenswaardige zaken.
Eis 10.3	Opdrachtnemer rapporteert per vier weken~~elke maand~~ de volgende gegevens in MS Excel, versie 2007 of nieuwer, over de volgende onderwerpen: • Verstuurde facturen per flexibele arbeidskracht; • Geboekte uren per flexibele arbeidskracht; • Kosten per flexibele arbeidskracht.

Eis 10.4	Opdrachtnemer levert op verzoek maatwerkrapportages, past de rapportages aan naar de eisen van Opdrachtgever en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds. Opdrachtnemer stelt de rapportage kosteloos ter beschikking. Opdrachtgever zal in alle redelijkheid omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.

11. Eisen Dossier Flexibele Arbeidskracht voor perceel 1 en 2	
Eis 11.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaren van alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Flexibele Arbeidskrachten die bij Opdrachtgever ingezet zijn in een deugdelijk ingericht dossier bij Opdrachtnemer en/of Toeleverancier. Alle documenten en gegevens worden conform de vigerende wet- en regelgeving (onder andere bewaartermijnen en AVG) opgeslagen en bewaard. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van deze documenten conform de Raamovereenkomst, de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen.
Eis 11.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige, correcte en volledige dossiervorming. Deze dossiervorming betreft het verkrijgen, opslaan en beheren van alle documenten en gegevens ten aanzien van Flexibele Arbeidskrachten. De dossiervorming vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer en/of haar Toeleveranciers. Tenzij documenten en/of gegevens wettelijk gezien (ook) in het bezit van Opdrachtgever dienen te zijn, dan worden deze tijdig, volledig en deugdelijk door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd dan wel digitaal verzonden. Opdrachtnemer controleert gegevens en documenten van Externe medewerkers, Derden en Toeleveranciers op juistheid voordat deze worden aangeboden aan Opdrachtgever.
Eis 11.3	Opdrachtnemer bewaart gegevens en documenten gedurende de daarvoor geldende wettelijke bewaartermijn, met een maximum van 7 jaar. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de Dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de Opslag. ~~Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de contractperiode én 7 jaar daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de Dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de Opslag.~~
Eis 11.4	Iedere wijziging die betrekking heeft op het Inzetcontract zal Opdrachtnemer vaststellen/ vastleggen in het dossier.

Eis 11.5	Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens worden altijd op verzoek van Opdrachtgever terstond beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever.
Eis 11.6	Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren. Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever ook de door haar afgesloten overeenkomsten met de Flexibele arbeidskracht.

12. Eisen Facturatie voor perceel 1 en 2	
Eis 12.1	De urenverantwoording door Flexibele arbeidskracht vindt digitaal plaats in het systeem van Opdrachtnemer.
Eis 12.2	Opdracht nemer conformeert zich aan de urenregistratie van Opdrachtgever (minuten).
Eis 12.3	Opdrachtnemer zendt de factuur/facturen die voldoet aan de wettelijke vereisten digitaal aan Opdrachtgever: via e-facturatie of crediteuren@Opdrachtgever.nl geadresseerd aan: • Opdrachtgever Exploitatie • T.a.v. Crediteurenadministratie • Postbus 2131 • 1000 CC AMSTERDAM Onder vermelding van: • contractnummer • het betreffende inkooporder nummer Andere wijze van factureren wordt niet geaccepteerd
Eis 12.4	De factuur bevat tenminste: • Naam en adres van Opdrachtnemer • Naam en adres Opdrachtgever • Juiste entiteit (Opdrachtgever Exploitatie) • BTW identificatienummer van Opdrachtnemer • Het toegepaste BTW percentage, inclusief de differentiatie hoog / laag tarief en vrijstelling BTW; • Het verschuldigde BTW bedrag; • De vergoeding (uitgesplitst in uurtarief en omrekenfactor) excl. BTW moet overeenkomen met het totale factuurbedrag; verminderd met de gefactureerde BTW; • Ordernummer /contractnummer; • Registratienummer Opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel; • De naam van de contactpersoon van Opdrachtgever; • De periode waarop de factuur van toepassing is;

	• Een beschrijving (inclusief naam Flexibele Arbeidskracht) of kenmerk van de Dienstverlening; • Facturatie moet op eenvoudige wijze en efficiënte te controleren zijn of deze overeenkomst met de aangeleverde urenregistratie per uitzendkracht.
Eis 12.5	Facturatie geschiedt ~~per periode per 4 weken of per kalendermaand.~~per week.
Eis 12.6	Opdrachtnemer stuurt binnen vijf werkdagen na het einde van de periode haar facturen.
Eis 12.7	Wanneer een factuur voldoet aan de gestelde eisen, hanteert Opdrachtgever een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum. Wanneer een factuur niet voldoet aan de gestelde eisen, gaat de betalingstermijn in op het moment dat de factuur voldoet aan alle gestelde eisen.
Eis 12.8	Indien Opdrachtgever een factuur betwist dan zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen een nadere onderbouwing verstrekken. Indien Opdrachtnemer deze onderbouwing niet tijdig verstrekt dan worden de betwiste bedragen geacht ten onrechte in rekening te zijn gebracht en is Opdrachtgever niet meer gehouden deze te voldoen. Indien Opdrachtnemer wel tijdig een onderbouwing verstrekt en Opdrachtgever gaat alsnog akkoord met het eerder betwiste deel dan zal Opdrachtgever dit binnen tien (10) Werkdagen aan Opdrachtnemer laten weten en kan zij daarvoor een nieuwe factuur sturen waarna Opdrachtgever deze zal betalen.
Eis 12.9	Indien een factuur niet definitief wordt goedgekeurd en betaling ervan wordt opgeschort zal Opdrachtnemer Opdrachtgever een factuur doen toekomen inzake het onbetwiste gedeelte van de betreffende factuur. Opdrachtgever zal deze factuur binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst daarvan betalen.
Eis 12.10	Opdrachtnemer zal geen (credit)facturen verrekenen met andere facturen. In geval de situatie zich voordoet dat Opdrachtgever een creditfactuur ontvangt, zal Opdrachtnemer de creditfactuur betalen. Hierbij wordt dan een betaaltermijn van 30 dagen gehanteerd.
Eis 12.11	Betalingen op g-rekening: 1. Indien Opdrachtnemer beursgenoteerd is in een OESO land, NEN4400 (SNA) gecertificeerd is en in het bezit is van een verklaring van de belastingdienst, stort Opdrachtgever 0% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de g-rekening van Opdrachtgever. 2. Indien een Opdrachtnemer NEN 4400 (SNA) gecertificeerd is, stort Opdrachtgever 25% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de g-rekening van Opdrachtnemer. 3. Indien optie 1 of 2 niet van toepassing is, stort Opdrachtgever 45% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de g-rekening van Opdrachtnemer. In het kader van goed opdrachtgeverschap is het van belang dat Opdrachtnemer de bedragen doorstort op de g-rekening van Toeleveranciers. Indien de regelingen t.a.v. vrijwaring veranderen, behoudt Opdrachtgever het recht voor om gewijzigde afspraken te maken met Opdrachtnemer.
Eis 12.12	Op het moment dat Opdrachtgever besluit een ander proces rondom urenregistratie of facturatie te willen, dient Inschrijver hieraan mee te werken en zich in te spannen

	voor een soepele ingebruikname. In dien nodig stelt Opdrachtnemer daarvoor ICT expertise beschikbaar (o.a. IT koppelingen).

13. Eisen aan tarieven Flexibele arbeidskracht voor perceel 1 en 2	
Eis 13.1	Flexibele arbeidskrachten worden door de Opdrachtgever verloond volgens de ABU-CAO voor uitzendkrachten. Hiermee wordt gewaarborgd dat Flexibele Arbeidskrachten recht hebben op een beloning die gelijkwaardig is aan die van de vaste medewerkers van de Opdrachtgever.
Eis 13.2	De Opdrachtnemer factureert uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren van de flexibele arbeidskracht.
Eis 13.3	De omrekenfactor is onafhankelijk van het aantal door de Opdrachtgever afgenomen uren en staat los van het bruto-uurloon.
Eis 13.4	De Opdrachtgever bepaalt bij elke inleensituatie zelf de juiste salarisinschaling, passend bij de betreffende functie.
Eis 13.5	De omrekenfactor betreft een all-in factor, conform het format in Bijlage 7~~*~~ (Prijzenblad), inclusief nominale bureaumarge en alle structurele arbeidsvoorwaarden op basis van gelijkwaardige beloning, en exclusief btw.
Eis 13.6	Voor de kostprijselementen binnen de omrekenfactor geldt dat deze gedurende de looptijd (ook bij verlenging) van de Raamovereenkomst vaststaan. Enkel wijzigingen in kostprijselementen die voortvloeien uit gewijzigde wet- en regelgeving, zoals vermeld in de Staatscourant en door de Belastingdienst verstrekt, waaronder wijziging in sociale lasten en bindende afspraken in Cao-verband, kunnen na het overleggen van bewijsstukken en onderbouwing, leiden tot een wijziging van de omrekenfactor. Indien Opdrachtgever wijzigingen in haar beloning doorvoert, zullen deze gedeeld worden met Opdrachtnemer, om de beloning richting inhuurkrachten gelijkwaardig te houden. Hierover dient altijd vooraf schriftelijk akkoord te worden gegeven door de Opdrachtgever. Het indienen van verzoek tot een kostprijswijziging dient één (1) maand voor verwerking van Opdrachtnemer gedaan te worden. Indien componenten nog niet bekend zijn, maar een verzoek wel aanstaande is, dan dient een vooraankondiging van wijziging gedaan te worden. Indien er sprake is van een wettelijke verlaging van een kostprijscomponent, dient Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever te melden binnen één (1) maand na wijziging.
Eis 13.7	De maximale aanpassing van de bureaumarge wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS-prijsindex Dienstprijzen, categorie 78: arbeidsbemiddeling en personeel. Peilmoment: 2025 eerste kwartaal. Indien Opdrachtnemer de tarieven wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk één (1) maand voor afloop van het contractjaar voor aan Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtgever vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke

	goedkeuring voor de tariefaanpassing, zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.
Eis 13.8	Voor de omrekenfactor ORT is het niet toegestaan om een bureaumarge in te dienen.

14. Eisen aan Migratie en implementatie voor perceel 1 en 2	
Eis 14.1	Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Opdrachtnemer gaat akkoord met het overnemen van Uitzendkrachten van de huidige opdrachtnemer/latende partij, mits de Uitzendkracht de overstap naar de nieuwe Opdrachtnemer wil maken. Opdrachtnemer dient in een plan van aanpak te borgen dat de migratie zorgvuldig verloopt, waarbij Opdrachtgever ervan verzekerd is dat de Uitzendkrachten blijft vallen onder de ABU CAO. Opdrachtnemer dient dit proces zodanig vorm te geven dat de Uitzendkracht zo min mogelijk last heeft van deze “overgang” en dat dit niet leidt tot extra (ongewenst) verloop. Indien Opdrachtnemer dezelfde partij betreft als de huidige opdrachtnemer/latende partij gelden dezelfde procedures en eisen.
Eis 14.2	De reeds bij Opdrachtgever ter beschikking gestelde Uitzendkracht zal binnen drie (3) maanden na aanvang van de nieuwe Raamovereenkomst migreren naar Opdrachtnemer.
Eis 14.3	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer kosteloos alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier. Reeds bij Opdrachtgever ingezette Uitzendkrachten kunnen uiterlijk binnen drie (3) maanden na de beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, worden overgenomen door een eventuele nieuwe leverancier. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
Eis 14.4	Drie (3) werkweken na de voorlopige gunning levert de Opdrachtnemer aan wie de opdracht (voorlopig) gegund wordt een compleet en gedetailleerd implementatieplan aan. In het implementatieplan wordt aandacht besteed aan de wijze waarop de overdracht in werkzaamheden van huidige naar (eventuele) nieuwe Opdrachtnemer wordt ingericht. In een planning inclusief fasering worden de belangrijkste activiteiten, doorlooptijden en verdeling in taken en verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever, huidige Opdrachtnemer en Inschrijver inclusief benodigde resources opgenomen. Het globale plan van aanpak voor de (eventuele) migratie van Uitzendkrachten wordt toegevoegd aan het implementatieplan.
Eis 14.5	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Opdrachtgever.

15. Eisen aan het exit-plan voor perceel 1 en 2	
Eis 15.1	Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. In geval van beëindiging van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer mee te werken aan een kosteloze overname van de bij Opdrachtgever ingezette Uitzendkrachten door de opvolgende opdrachtnemer/het opvolgende uitzendbureau. Opdrachtgever werkt er aan mee om dit binnen 3 maanden te realiseren.

Eis 15.2	Opdrachtnemer is medeverantwoordelijk voor de afbouw van de samenwerking op dusdanige wijze dat de continuïteit van de dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever gegarandeerd blijft.
Eis 15.3	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer een volledig overzicht van de te werk gestelde Uitzendkrachten.