



EISEN

Bijlage bij de Offerteaanvraag voor de Europese aanbesteding Leiderschapsprogramma van Hogeschool Rotterdam met referentienummer 2020/OeO/EU/013.



1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Hogeschool Rotterdam gestelde eisen ten aanzien van de aanbesteding Leiderschapsprogramma.

Spelregels

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst moet voldoen. Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw Inschrijving niet verder in behandeling genomen.

Invulinstructie

In het geval uw product en/of dienst aan een eis voldoet, dient u dit te bevestigen door "Ja" in te vullen in de derde kolom van iedere tabel. Voldoet u niet, vult u dan 'Nee' in. Zodra de lijst volledig is ingevuld, ondertekent u de lijst en voegt u deze toe aan uw Inschrijving.

2. Eisen

Hieronder vindt u het overzicht van de eisen.

2.1. Algemeen

Hogeschool Rotterdam stelt een aantal algemene eisen.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 1	Inschrijver verklaart in zijn geheel kennis genomen te hebben van de oproep tot mededinging, verschenen op d.d. 21 december 2020 en conformeert zich aan alle in de Offerteaanvraag (inclusief alle informatie vermeld in de bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen), gestelde eisen.	
Eis 2	Inschrijver verklaart dat deze bij het opstellen van zijn Inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen die gelden ten aanzien van de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving en vrijwaart Hogeschool Rotterdam voor iedere aansprakelijkheid omtrent het niet nakomen van de hieruit voortkomende verplichtingen.	
Eis 3	Inschrijver vrijwaart Hogeschool Rotterdam 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 volgt de voor Hogeschool Rotterdam relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Hogeschool Rotterdam. Daarbij is het noodzakelijk Hogeschool Rotterdam tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Hogeschool Rotterdam.	

2.2. Kwaliteit

Hogeschool Rotterdam stelt een aantal eisen ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 5	Inschrijver verklaart binnen 2 tot 4 weken na definitieve gunning van de Opdracht een start te maken met het ontwikkelen van het leiderschapsprogramma voor Hogeschool Rotterdam.	
Eis 6	Inschrijver is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het volledige leiderschapsprogramma. Inschrijver zal daarbij de Offerteaanvraag incl. Bijlagen en de beantwoording van de wensen als uitgangspunt hanteren.	
Eis 7	Inschrijver is bereid om de opdracht uit te voeren in afstemming en in samenwerking met Hogeschool Rotterdam en eventuele andere (externe) partijen die een rol hebben in het ontwikkeltraject.	
Eis 8	Inschrijver gaat ermee akkoord dat Hogeschool Rotterdam het ontwikkelde leiderschapsprogramma dient goed te keuren. Inschrijver is bereid om op aangeven van Hogeschool Rotterdam aanpassingen door te voeren in het	

	voorgestelde programma, de aanpak en/of uitvoering om op die manier optimaal aan te sluiten bij de visie op leiderschap van de hogeschool.	
Eis 9	Inschrijver gaat ermee akkoord dat het Management Development programma als onderdeel van het leiderschapsprogramma uiterlijk 5 maanden (september 2021) na aanvang van de Raamovereenkomst van start gaat.	
Eis 10	Door Inschrijver in te zetten trainers beschikken over minimaal drie (3) jaar werkervaring in de ontwikkeling en uitvoering van leiderschapsprogramma's voor de managementniveaus zoals beschreven in de opdrachtformulering. De in te zetten trainers hebben minimaal één vergelijkbare opdracht voor de uitvoering van een leiderschapsprogramma uitgevoerd binnen een vergelijkbare opdrachtgever zoals omschreven in paragraaf 5.2.2. in de Offerteaanvraag. <i>Inschrijver levert als bewijs voor het voldoen aan deze eis de CV's aan van de in te zetten adviseurs. Het CV mag maximaal 2 A4 lang zijn. De motivatie waarom Inschrijver deze persoon voorstelt mag maximaal 1 A4 lang zijn, lettertype Arial 10.</i>	
Eis 11	Inschrijver garandeert dat de in de inschrijving gepresenteerde medewerkers en bijbehorende CV's ook de medewerkers zijn die uitvoering geven aan de Opdracht. Medewerkers kunnen niet zonder instemming van Hogeschool Rotterdam worden vervangen. Indien voorgestelde trainers niet beschikbaar zijn voor uitvoering van de Opdracht, dienen zij te worden vervangen door personen die aantoonbaar over een vergelijkbaar opleidingsniveau, en vergelijkbare kennis en ervaring beschikken. Inschrijvers zal daartoe de CV's van vervangende trainers aanleveren. Hogeschool Rotterdam dient goedkeuring te verlenen aan de inzet van vervangende trainers.	
Eis 12	Alle door Inschrijver in te zetten adviseurs dienen te beschikken over een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De aanlevering en vergoeding van VOG's zal na voorlopige gunning van de Opdracht worden afgestemd.	
Eis 13	Inschrijver heeft voldoende mogelijkheden om vervangend adviseurs van vergelijkbaar niveau in te zetten indien noodzakelijk. Vervangers zijn bekend met het inhoudelijke programma van de hogeschool en kunnen direct worden ingezet. Het is niet noodzakelijk dat adviseurs in vaste dienst zijn bij Inschrijver.	
Eis 14	Inschrijver zal de voortgang van het leiderschapsprogramma continu monitoren en periodiek evalueren t.b.v. Hogeschool Rotterdam. Inschrijver levert hiertoe elk kwartaal een rapport met behaalde resultaten op. De inhoud van de evaluatie en het rapport wordt in samenspraak met Hogeschool Rotterdam besproken.	
Eis 15	Het volledige programma wordt aangeboden in de Nederlandse taal.	
Eis 16	Inschrijver gaat akkoord met de onderstaande wijze van opdrachtverstrekking onder de Raamovereenkomst: - Inschrijver levert n.a.v. een nadere offerteaanvraag van Hogeschool Rotterdam een offerte aan; - De nadere offerteaanvraag bevat o.a. een beschrijving van het aantal leidinggevendenden dat per activiteit (opleiding/training) wordt aangemeld; - De offerte van inschrijver bevat een beschrijving van de werkzaamheden en kosten gespecificeerd per activiteit;	

	- Daadwerkelijke opdrachtverstrekking volgt na akkoord op de offerte vanuit Hogeschool Rotterdam. Nadere afstemming over de wijze van opdrachtverstrekking volgt na gunning van de Opdracht in overleg tussen Hogeschool Rotterdam en Opdrachtnemer.	
Eis 17	Inschrijver verklaart gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst tijdig en tegen onveranderde hoogwaardige kwaliteit invulling te kunnen geven aan het leiderschapsprogramma.	
Eis 18	Eventuele klachten worden binnen een termijn van 2 werkdagen opgelost. Onder opgelost verstaat Hogeschool Rotterdam in deze het daadwerkelijk oplossen van een klacht of, indien klachten niet binnen 2 werkdagen kunnen worden verholpen, het aandragen van een oplossing waarop Hogeschool Rotterdam akkoord heeft gegeven.	
Eis 19	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de dienstverlening, zoals omschreven in hoofdstuk 2 van de Offerteaanvraag, jaarlijks wordt ingevuld o.b.v. een plafondbedrag. Het plafondbedrag voor het eerste jaar bedraagt € 300.000,- (excl. BTW). Het plafondbedrag kan jaarlijks worden bijgesteld (hoger of lager plafondbedrag) door Hogeschool Rotterdam. Partijen treden elk jaar, uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van het desbetreffende contractjaar, in overleg om de verwachtingen voor het komende jaren te bespreken.	

2.3. Personeel

Om een goede uitvoering en continuïteit van de Opdracht te borgen dient u te beschikken over voldoende gekwalificeerd personeel. Aan dit aspect worden daarom de volgende eisen gesteld.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 20	Inschrijver stelt één centraal aanspreekpunt (accountmanager) en één vaste vervanger aan voor alle communicatie met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst.	
Eis 21	De accountmanager (en de vaste vervanger) heeft kennis van zaken, is op werkdagen tussen 9.00 en 18.00 uur telefonisch bereikbaar, probleemoplossend en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen twee werkdagen contact op met Hogeschool Rotterdam.	
Eis 22	In het geval van vervanging/opvolging van het vaste aanspreekpunt wordt Hogeschool Rotterdam uiterlijk 1 maand voorafgaand aan de vervanging/opvolging geïnformeerd. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Hogeschool Rotterdam en de inhoud van de Raamovereenkomst. Hogeschool Rotterdam behoudt zich het recht voor om een vervangend aanspreekpunt te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Hogeschool Rotterdam, niet goed verloopt.	
Eis 23	Het personeel dat Inschrijver voor deze Opdracht inzet beschikt over goede sociale vaardigheden en het vermogen om (zowel mondeling als schriftelijk) te kunnen communiceren in het Nederlands.	

2.4. Facturatie

Om het facturatieproces te stroomlijnen stelt Hogeschool Rotterdam de volgende eisen.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 24	Facturatie vindt plaats op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven.	
Eis 25	Inschrijver draagt zorg voor één verzamelfactuur per maand. Verzamelfacturen zijn gespecificeerd naar activiteit en bevatten in ieder geval een beschrijving van de activiteit en het aantal deelnemers, factuurdatum, factuurnummer, factuurbedrag en BTW-bedrag.	
Eis 26	Inschrijver factureert, in PDF, te versturen aan: facturen@hr.nl onder vermelding van het Hogeschool Rotterdam contractnummer en indien van toepassing het betreffende ordernummer (INK 1xxxxx) zoals vermeld op de inkooporder. Facturen die deze nummers niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan u geretourneerd.	
Eis 27	Facturatie vindt maandelijks plaats in navolging van een akkoord vanuit Hogeschool Rotterdam op een of meerdere offertes.	

2.5. Raamovereenkomst en inkoopvoorwaarden

De wederzijdse rechten en plichten van partijen worden uitsluitend geregeld door de definitieve Raamovereenkomst en de inkoopvoorwaarden diensten. De concept Raamovereenkomst en de inkoopvoorwaarden zijn bijlagen bij de Offerteaanvraag.

Indien u vragen heeft of voorstellen tot wijziging, kunt u hiervoor de vragenronde gebruiken. Na publicatie van de Nota van inlichtingen ligt de inhoud van de Raamovereenkomst en/of inkoopvoorwaarden vast. Opmerkingen en voorbehouden betreffende contractvoorwaarden in uw Inschrijving leiden ertoe dat uw Inschrijving ter zijde wordt gelegd.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 28	Inschrijver gaat akkoord met de concept Raamovereenkomst.	
Eis 29	Inschrijver gaat akkoord met de bijgevoegde inkoopvoorwaarden diensten van Hogeschool Rotterdam en verklaart eigen algemene (verkoop)voorwaarden buiten toepassing.	
Eis 30	Inschrijver gaat akkoord met de toepassing van Nederlands recht en geschillenberechting door de rechtbank De Haag.	

2.6. Privacy en gegevensbescherming

Hogeschool Rotterdam heeft privacy hoog in het vaandel staan. Als Hogeschool Rotterdam gegevens wil verwerken dient zij aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te voldoen.

Voor deze Opdracht is het de bedoeling dat de winnende Inschrijver persoonsgegevens (van bijvoorbeeld studenten of medewerkers) gaat verwerken. Hogeschool Rotterdam dient in dat geval melding te maken van die verwerking bij de functionaris gegevensbescherming.

Ook vereist de wetgeving dat Hogeschool Rotterdam een verwerkersovereenkomst aangaat met die partij. In zo'n overeenkomst worden allerlei zaken geregeld, zoals welke gegevens worden verwerkt, wanneer ze moeten worden vernietigd, dat ze niet zonder toestemming met derden mogen worden gedeeld, en dat de contractpartij verplicht is om een datalek te melden bij Hogeschool Rotterdam.

De concept verwerkersovereenkomst is bijgevoegd bij de Offerteaanvraag.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 31	Inschrijver ondertekent de verwerkersovereenkomst. Deze overeenkomst maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de contractdocumenten voor deze Opdracht.	

2.7. Contractmanagement

Hogeschool Rotterdam heeft de belangrijkste performance indicatoren samengevat in een KPI overzicht. Deze is als bijlage bij de Offerteaanvraag gevoegd.

In de uitvoering van de Opdracht zullen de prestaties aan de hand van deze KPI's worden geëvalueerd. De Opdrachtnemer en Hogeschool Rotterdam overleggen op regelmatige basis met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening.

De Opdrachtnemer houdt managementinformatie bij over de dienstverlening waaronder: response- en doorlooptijden, advisering, uitvoering, aanvullende diensten, afhandeling van klachten, kosten per locatie, etc. Het niet nakomen van een vastgestelde KPI kan aanleiding zijn om de Raamovereenkomst te ontbinden.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 32	Inschrijver gaat akkoord met de bijgesloten Kritische Prestatie Indicatoren en werkwijze omtrent evaluatie (Bijlage 9).	
Eis 33	Hogeschool Rotterdam en Inschrijver overleggen minimaal 4 keer per jaar op tactisch niveau over de uitvoering van de Raamovereenkomst. Minimaal 1 keer per jaar wordt er op strategisch niveau overleg gevoerd tussen partijen. In het tactisch overleg worden de volgende onderwerpen besproken: - Evaluatie kwaliteit en behaalde resultaten vanuit de dienstverlening over de afgelopen periode; - Voortgang lopende zaken, eventuele knelpunten en klachten; - Resultaten van evaluaties en doorgevoerde verbeteringen;	

	- Verbeterpunten volgend tactisch overleg; - Inhoud managementrapportages. Op strategisch niveau worden de onderstaande onderwerpen besproken: - Evaluatie kwaliteit en behaalde resultaten vanuit de dienstverlening over het afgelopen jaar; - Evaluatie en voortgang op gemaakte contractafspraken; - Ontwikkelingen binnen Hogeschool Rotterdam, de organisatie van Inschrijver en de markt; - Verbetermogelijkheden en noodzakelijk wijzigingen binnen het leiderschapsprogramma.	
Eis 34	Op (uitvoerend) operationeel niveau vindt al naar gelang de behoefte van Hogeschool Rotterdam overleg/evaluatie plaats tussen contactpersonen van partijen.	
Eis 35	Inschrijver is verantwoordelijk voor het inplannen van de overlegmomenten, het opstellen en vooraf toezenden van een agenda en het opleveren van het gesprekverslag binnen 5 werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden.	
Eis 36	Inschrijver rapporteert één keer per kwartaal managementinformatie (digitaal in Excel format) aan Hogeschool Rotterdam. De managementrapportage bevat minimaal de volgende informatie: - Beschrijving van lopende en afgeronde activiteiten incl. korte beschrijving van de inhoud en het aantal deelnemers per activiteit; - Overzicht van het aantal uitgevoerde evaluaties per activiteit; - Eventuele bijzonderheden: ingediende klachten, knelpunten in de voortgang van lopende activiteiten, etc. - Totale kosten excl. en incl. BTW per activiteit en in totaal. Managementrapportages worden binnen 5 werkdagen na elk kwartaal aangeleverd bij de contactpersoon van Hogeschool Rotterdam.	
Eis 37	Hogeschool Rotterdam houdt zich het recht voor om Inschrijver opdracht te geven om de inhoud van managementrapportages eenmaal per jaar kosteloos te wijzigen. Wijzigingen zijn in de eerstvolgende managementrapportage doorgevoerd.	
Eis 38	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, dient Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden en informatie aan Hogeschool Rotterdam en/of een eventuele nieuwe partij. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Hogeschool Rotterdam ter beschikking gesteld en uit de eigen systemen verwijderd.	

2.8. Prijs

Onderdeel van de beoordeling van uw Inschrijving is een prijsopgave. U gebruikt hiervoor het prijzenblad zoals bijgevoegd bij de Offerteaanvraag. Dit formulier dient u volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Prijzen die ingediend worden in afwijkende formulieren worden uitgesloten van de beoordeling.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 39	De opgegeven prijzen zijn vast gedurende de initiële contractperiode. Daarna kan Inschrijver jaarlijks (voor het eerst voor 1 april 2023) een prijsverhoging/-verlaging voorstellen met als maximum 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 4 meest recent gepubliceerde en vastgestelde indexcijfers in de kolom 'Jaarmutaties'. Inschrijver dient uiterlijk in de maand december van het voorgaande kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen. Na akkoord van Hogeschool Rotterdam kunnen prijswijzigingen worden doorgevoerd. Indexeringsvoorstellen over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.	
Eis 40	Inschrijver voegt het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende prijzenblad toe aan uw Inschrijving.	
Eis 41	Inschrijver hanteert een all-in prijs (in Euro's, afgerond op 2 decimalen) exclusief BTW. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen: verwerkingskosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, normale binnenlandse reis- en verblijfkosten, transportkosten die worden gemaakt ten gevolge van de Opdracht, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremies, winst en alle eventuele verdere bijkomende kosten. Andere tarieven dan opgegeven in het prijzenblad komen niet in aanmerking voor facturatie.	

Voor akkoord

Inschrijver	
Naam	
Functie	
Plaats en datum	
Handtekening	