



Belastingdienst

BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht

Behorende bij de Europese aanbesteding E-learning met kenmerk IUC21-610

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. <i>Eisen</i>	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
2.2. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</i>	4
2.2.1. <i>Social return</i>	4
2.3. <i>Verzekering</i>	5
2.4. <i>Business Etiquette</i>	5
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	6
3.1. <i>Algemene voorwaarden</i>	6
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	7
4.1. <i>Prijstelling</i>	7
4.2. <i>Elektronisch factureren</i>	8
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	9
5.1. <i>Algemene eisen</i>	9
5.2. <i>Acceptatieprocedure</i>	9
5.3. <i>Content</i>	9
5.4. <i>Functionele eisen</i>	10
5.4.1. <i>Support</i>	10
5.4.2. <i>Gebruikersvriendelijkheid en -interface</i>	10
5.4.3. <i>Workflow</i>	10
5.4.4. <i>Afronding en evaluatie E-learning</i>	10
5.4.5. <i>Management rapportages</i>	10
5.5. <i>Technische ontsluitingseisen</i>	9
5.6. <i>Service Level Agreement (SLA)</i>	11
5.7. <i>Eisen aan contractmanagement</i>	11
5.7.1. <i>Algemene eisen</i>	11
5.7.2. <i>Klachtenafhandeling</i>	11
5.7.3. <i>Contracteinde</i>	12

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding E-learning. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de Prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
--------------	--

UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.
--------------	---

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	<p>Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none">- de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl- het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat- het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
---------------	--

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

De Aanbestedende dienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. De Aanbestedende dienst wil klanten, behoeftezoekers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten.

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de Rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen, leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transitie, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.2.1. Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert. Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' met een drempelbedrag hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan social return.

De Aanbestedende dienst raamt de waarde van de Opdracht in deze Europese aanbesteding hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW. De Aanbestedende dienst neemt in deze procedure de verplichting op bij te dragen aan social return.

Bij social return gaat het in ieder geval om de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder reïntegratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;

- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden;
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

UE 1. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door onder andere het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie, voor bovengenoemde doelgroepen.

Voorafgaand aan het tekenen van de Overeenkomst wordt exact afgestemd hoe en op welke wijze Opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe dit geverifieerd wordt door Opdrachtgever.

Na definitieve gunning organiseert categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling een kick-off. Tijdens de kick-off wordt met Opdrachtnemer en Deelnemende organisaties besproken op welke manier invulling gegeven gaat worden aan sociale & duurzame initiatieven. Het streven is om ca. 5% van de loonsom in te zetten voor sociale en duurzame initiatieven.

Na de kick-off wordt een gezamenlijk plan van aanpak (Deelnemende organisaties & Opdrachtnemer) opgesteld wat uiterlijk zes maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst aangeboden wordt aan categoriemanagement.

In de evaluatiegesprekken tussen Opdrachtnemer en Deelnemende organisaties (en categorie Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling) worden de voortgang en eventuele uitdagingen besproken.

UE 2. Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE1, kan de Aanbestedende dienst naar rato van de bijdrage social return die de Inschrijver moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de overeenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.

2.3. Verzekering

UE 3. Om te voldoen aan het bepaalde in lid 1 van artikel 29 van de ARBIT-2018 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 600.000 per jaar.

2.4. Business Etiquette

Eis 2. Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in Bijlage 3 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de Overeenkomst/dat kennis heeft genomen van dit document.

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen Overeenkomst wordt - alvorens deze door Opdrachtnemer) wordt ondertekend - door Opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota('s) van Inlichtingen door Opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 3.	Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2A van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de Overeenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	--

3.1. Algemene voorwaarden

De ARBIT 2018 is van toepassing op de Overeenkomst.

Het door Inschrijver in de Inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARBIT 2018, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke Inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgave in het prijsinvalformulier in bijlage 13 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 4.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en exclusief BTW .
Eis 5.	<p>Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het prijsinvalformulier.</p> <p>Onder Prijs per ontsluiting wordt verstaan: alle kosten ten behoeve van het leveren van de Prestatie, zoals, maar niet uitputtend: ontsluiting, implementatie, onderhoud en beheer, hosting, certificering, bereikbaarheid van de helpdesk, afstemming met de Opdrachtgever en alle overige kosten</p> <p>Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door Inschrijver in zijn Inschrijving, ook ten aanzien van de Wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijsinvalformulier geoffreerde prijzen.</p>
Eis 6.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijsinvalformulier worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de Overeenkomst. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 7.	Het prijsinvalformulier bevat op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijsinvalformulier.
Eis 8.	De prijsopgave is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota's van Inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 9.	Alle velden in het prijsinvalformulier worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers.
Eis 10.	De prijs van staffel 1 is lager dan de prijs van staffel 2. De prijs van staffel 2 is lager dan de prijs van staffel 3.
Eis 11.	Inschrijver vult geen bedragen in die boven of onder de ondergrensprijs van € 6.555,- en bovengrensprijs: € 17.500,- liggen.
UE 4.	<p>De geoffreerde prijs staat vast voor de initiële looptijd van de Overeenkomst. Vanaf het moment dat de eerste optie tot verlenging gebruikt gaat worden, kan er jaarlijks geïndexeerd worden.</p> <p>De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 juli 2025. Na deze datum kunnen op verzoek van Opdrachtnemer de prijzen jaarlijks per 1 juli, en voor het eerst met ingang van 2025, worden aangepast met de jaarmutatatie DPI van de tabel "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100," of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatatie gehanteerd van het tweede kwartaal in het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina:</p> <p>https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1557822553180</p> <p>Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum, dus telkens vóór 1 juni, schriftelijk te worden ingediend bij de contractbeheerder van de Opdrachtgever. De</p>

goedkeuring van Opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is.

Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.

4.2. Elektronisch factureren

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

De Aanbestedende dienst is vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.

Manieren van e-factureren

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen,

- via een DigiPoort aansluiting
- via het netwerk Peppol
- via het leveranciersportaal.

Bekijk de video op de website: [Home](#) | [Helpdesk e-factureren \(helpdesk-efactureren.nl\)](#).

DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius en die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven | Logius](#)

Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/.

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het leveranciersportaal. Het huidige leveranciersportaal van DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.

UE 5. Leverancier verstuurt jaarlijks bij aanvang van de Prestatie één factuur per Deelnemende organisatie. De prijs op de factuur is conform de staffelprijs waarmee is ingeschreven op het Prijsinvulformulier.

UE 6. Voor Deelnemende organisaties (1 à 2) die niet elektronisch kunnen factureren maakt Opdrachtnemer individuele afspraken voor het verwerken van de facturatie op een manier die aansluit bij de wensen van de Deelnemende organisatie.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Algemene eisen

UE 7. In de week na de definitieve gunning wordt een kick-off georganiseerd door de contractmanager van Categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling met de Opdrachtnemer en de contactpersonen van alle Deelnemende organisaties.

UE 8. De contactpersonen van Opdrachtnemer en het personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet ten behoeve van deze Opdracht dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.

UE 9. Per Deelnemende organisatie draagt Opdrachtnemer zorg voor de implementatie, het gebruiksklaar Opleveren en een geaccepteerde Prestatie.

5.2. Technische ontsluitingseisen

UE 10. Het Rijksbrede ontsluitingsscenario is scenario 1 (zie bijlage 6). Opdrachtnemer werkt er gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan mee om alle Deelnemende organisaties aan te sluiten op dit scenario.

UE 11. Als er op ingangsdatum van de Overeenkomst niet ontsloten kan worden conform scenario 1 uit bijlage 6, dan ontsluit Opdrachtnemer de Prestatie per Deelnemende organisaties op basis van het aangegeven scenario in bijlage 5 en uitgewerkt in bijlage 6.

UE 12. De Prestatie is toegankelijk via een door de Opdrachtnemer ondersteund Portaal en gedurende de hele contractperiode voor Opdrachtgever benaderbaar via gangbare browsers. Onder gangbare browsers verstaan wij die browsers die gemeld worden, in de top 5, op <http://www.netmarketshare.com>.

UE 13. Afhankelijk van het scenario ontsluit Opdrachtnemer de Prestatie op de volgende wijze:

- bij aansluiting via het Leer-rijk Portaal: Single Sign On conform bijlage 14_Leer-Rijk SSO Identity provider.
- bij aansluiting via internet: dan bevinden de data en het Portaal zich in een datacentrum binnen de EU/EER.

UE 14. De Prestatie wordt door Opdrachtnemer aangeboden als 'software as a service'. In uitzonderingsgevallen moet de Prestatie on premise worden geïnstalleerd.

UE 15. Het door Opdrachtnemer aan te bieden Portaal moet mobiele toegang ondersteunen door het responsive zijn en daarmee te gebruiken zijn op alle gebruikelijke devices met IOS, Android of Windows besturingssysteem.

5.3. Acceptatieprocedure

UE 16. Nadat een Deelnemende Organisatie heeft getest of de Prestatie naar wens is geïmplementeerd en gebruiksklaar is Opgeleverd geeft elke Deelnemende organisatie schriftelijk aan bij Opdrachtnemer dat de Prestatie geaccepteerd is.

De uiterlijke datum van Oplevering is vastgesteld op 1 juli 2022, waarbij er tijdens de kick-off nadere afspraken worden gemaakt over het exacte moment van Acceptatie per Deelnemende Organisatie. Opdrachtnemer levert wel (technische) ondersteuning tussen het moment van Oplevering en de daadwerkelijke Acceptatie.

5.4. Content

UE 17. De E-learning moet aansluiten op de onderwerpen en uitgangspunten zoals opgenomen in paragraaf 2.1.2 van het Beschrijvend Document.

UE 18. De E-learning is geschikt voor alle niveaus: MBO tot en met WO.

UE 19. De E-learning is beschikbaar in het Nederlands en Engels en minstens 80% van de E-learning ook in het Frans, Duits en Spaans.

UE 20. De vraag- en werkvormen in de E-learnings geven de Rijksmedewerker feedback op door hen gegeven antwoorden en een toelichting waar nodig.

UE 21. E-learnings die gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuw worden ontwikkeld door Opdrachtnemer, worden automatisch toegevoegd, zonder dat dit invloed heeft op de prijs van de Prestatie.

UE 22. Elke E-learning geeft minimaal de volgende informatie weer:

- Titel
- Duur van de e-learning
- Doorlooptijd per micro-learning
- Algemene beschrijving
- Opzet en leereffect van de E-learning

5.5. Functionele eisen

5.5.1. Support

UE 23. Opdrachtnemer biedt gedurende de contractperiode een vaste contactpersoon aan voor alle Deelnemende organisaties voor overleg en advies over en begeleiding van de Prestatie.

5.5.2. Gebruikersvriendelijkheid en -interface

UE 24. Alle componenten van de Prestatie bieden een uniforme Gebruikersinterface.

UE 25. Opdrachtnemer zorgt voor een goede vindbaarheid door de E-learnings te voorzien van titel, algemene beschrijving en beschikbare meta tags (op zowel het Leer-Rijk Portaal als het eigen LMS van Deelnemende Organisatie – zie bijlage 6).

UE 26. De Prestatie voldoet aan de huidige Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 en eventuele opvolgende standaarden gedurende de looptijd van de Overeenkomst (zie ook <https://www.digitoegankelijk.nl/uitleg-van-eisen>).

5.5.3. Workflow

UE 27. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Rijksmedewerkers in het eigen LMS van de Deelnemende organisatie of het Portaal van Opdrachtnemer hun eigen actuele overzicht en historie van E-learnings zien.

5.5.4. Afronding en evaluatie E-learning

UE 28. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat elke E-learning door een Rijksmedewerker kan worden geëvalueerd.

UE 29. Rijksmedewerkers ontvangen een schriftelijk bewijs van deelname bij het succesvol voltooien van een E-learning (scenario 4 uit Bijlage 6).

UE 30. Afrondingsgegevens van een E-learning moeten automatisch in het LMS/ELO worden geplaatst om daarmee de status van een E-learning vast te kunnen stellen (scenario 1 tot en met 3 uit Bijlage 6).

5.5.5. Management rapportages

UE 31. Opdrachtnemer biedt een dashboard aan functioneel beheer aan per Deelnemende organisatie. Op het dashboard is real-time (minimaal) onderstaande verbruiksgegevens te zien:

- Op geaggregeerd niveau de gevolgde E-learnings en het aantal deelnemers.
- Voortgang van de E-learnings
- Doorlooptijd van de E-learnings (op datum inschrijving en afronding)
- Evaluatieresultaten per E-learning

UE 32. Het dashboard biedt de mogelijkheid om rapportages op te kunnen stellen.

UE 33.	<p>Opdrachtnemer verstuurt per kwartaal geaggregeerde, en cumulatief voortschrijdende verbruiksgegevens aan de contractmanager van Categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO).</p> <p>Op geaggregeerd niveau is (minimaal) inzichtelijk per gebruiksorganisaties (zoals in staffel opgenomen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal gestarte trainingen (percentage en absoluut getal) • Aantal gebruikers (percentage en absoluut getal in relatie tot aantal FTE) • Totaal aantal voltooide trainingen en behaald toetscertificaat (percentage en absoluut getal) • Totaal aantal modules – Top 10 en top 20 • Aantal gestudeerde uren (absoluut getal) • Percentage doorlooptijd van top 10 en top 20 • Gemiddelde waardering – Top 10 en top 20 <p>Op verzoek van contractmanager V&PO kunnen additionele meer kwalitatieve rapportages worden opgesteld. Het gebruik van een enquête tool om deze extra informatie te generen is onderwerp van opdrachtgever-opdrachtnemer bespreking via de contractmanager V&PO.</p>
---------------	--

5.6. Service Level Agreement (SLA)

UE 34.	<p>De Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig wordt gegund stelt, na voorlopige gunning, een concept SLA op, conform de eisen van het Beschrijvend document en de Specificatie van de opdracht.</p> <p>Voorafgaand aan het tekenen van de Overeenkomst wordt de concept SLA afgestemd en definitief gemaakt. De definitieve SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.</p>
---------------	--

UE 35.	<p>In de concept SLA worden in ieder geval onderstaande punten opgenomen.</p> <p>De Prestatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kent een beschikbaarheid percentage van minimaal 95%. • is 7 dagen per week 24 uur beschikbaar m.u.v. de afgesproken onderhoudsmomenten . De onderhoudsmomenten kunnen in de periode van vrijdag 20.00 uur tot zondag 24.00 uur plaatsvinden. • Geplande onderhoudswerkzaamheden worden minimaal 10 (tien) werkdagen van tevoren gemeld bij de contactpersonen van Deelnemende Organisaties.
---------------	---

UE 36.	<p>In de SLA houdt Opdrachtnemer de begrippen aan zoals in de ARBIT-2018 zijn opgenomen.</p>
---------------	--

5.7. Eisen aan contractmanagement

5.7.1. Algemene eisen

Eis 12.	<p>Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven staat in bijlage 7 ten aanzien van contractmanagement.</p>
----------------	---

UE 37.	<p>Opdrachtnemer stelt per Deelnemende organisatie een vast contactpersoon beschikbaar die autonoom kan handelen en die het aanspreekpunt is van de Deelnemende organisatie op operationeel niveau. De contactpersoon dient op werkdagen van 08.00-18.00 bereikbaar te zijn voor Deelnemende organisaties.</p>
---------------	--

5.7.2. Klachtenafhandeling

Eis 13.	<p>Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat bijlage 7.</p>
----------------	--

UE 38.	<p>Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Deelnemende organisaties staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de klacht is afgehandeld.</p>
---------------	---

5.7.3. **Contracteinde**

UE 39. Na beëindigen van de Overeenkomst levert de Opdrachtnemer binnen 14 dagen een verklaring aan waarin hij aantoont dat alle data is vernietigd.