



Belastingdienst

BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Sociale Return	4
2.3. Verzekering	6
2.4. Integriteit.....	6
2.5. Business Etiquette	6
2.6. Contractmanagement	6
2.7. Klachtenafhandeling in de uitvoering van de opdracht.....	7
2.8. Managementinformatie	8
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	9
3.1. Algemene voorwaarden.....	9
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	10
4.1. Prijsstelling.....	10
4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....	11
4.2.1. Leermanagementsysteem (LMS) Belastingdienst	13
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	15
5.1. Kwalitatieve eisen opdracht	15
5.1.1. Onderwerpen en onderdelen	15
5.1.2. Uitvoeringseisen van de opleiding	17
5.1.3. Toetsing	17
5.1.4. Voortangsevaluatiemomenten door Opdrachtnemer	17
5.1.5. Evaluatiemomenten van opleiding door Opdrachtgever	18
5.2. Logistieke kaders	18
5.3. Docenten	19
5.4. Bereikbaarheid.....	19

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding .NET startopleiding tot junior .NET developer. 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 te leveren 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.	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. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - 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. Sociale 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. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de inschrijver niet meetellen.

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 Belastingdienst raamt de waarde van de opdracht in deze Europese aanbesteding hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW. De Belastingdienst 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;
- Werkloosheidwet (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.

Meer over social return on investment kunt u lezen op de volgende websites:

<https://www.maatwerkvoormensen.nl/>

<https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen/social-return>

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Hierbij valt te denken aan het volgende: - Het in dienst nemen van mensen uit bovengenoemde doelgroepen. - Het begeleiden en/of coachen van mensen uit bovengenoemde doelgroepen. - Het creëren van banen voor mensen uit bovengenoemde doelgroepen. - Het aanbieden van stage- of leerwerkplekken voor mensen uit bovengenoemde doelgroepen. - Werk uitbesteden bij sociale werkgevers. - Mensen uit bovengenoemde doelgroepen de mogelijkheid bieden om kosteloos trainingen te volgen uit het aanbod van Opdrachtnemer. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van de aanneemsom (uitgevoerde .NET startopleiding, vast en variabel tarief) per contractjaar wordt ingezet voor de doelgroep. Andere invullingen van Social Return dan hierboven omschreven zijn mogelijk, hiervoor is vooraf schriftelijk akkoord nodig van de opdrachtgever.
UE 2.	Opdrachtnemer stuurt aan opdrachtgever elk contractjaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na afloop van deze periode, compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven: - totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); - periode van inzet SR medewerkers; - indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - over deze periode gehaalde waarde van de aanneemsom. De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van opdrachtnemer wil hebben.
UE 3.	Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de opdrachtgever constateert dat de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst twee keer achter elkaar niet het percentage haalt zoals is genoemd als verplichting in UE1, kan de opdrachtgever in overleg treden met opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: a) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer. b) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.
UE 4.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis UE1, kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storeren op de waarde van de overeenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in eis UE1 buiten de schuld van de

opdrachtnemer om niet lukt(e). Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zal opdrachtgever een creditnota sturen die opdrachtnemer verplicht is te betalen of het te betalen bedrag verrekenen met de eerstvolgende factuur. De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.

UE 5. Binnen twee maanden na het tekenen van de Raamovereenkomst wordt afgestemd op welke wijze opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe dit geverifieerd wordt door opdrachtgever.

2.3. Verzekering

UE 6. Gezien de aard van de werkzaamheden acht Opdrachtgever het noodzakelijk dat Opdrachtnemer verzekerd is tegen bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel bereid en in staat is om direct na definitieve gunning en voor aanvang van de uitvoering van de opdracht zich voor beroepsfouten te verzekeren met een adequate dekking, gedurende tenminste de looptijd van de opdracht. Het verzekerde bedrag dient voor de bedrijfsaansprakelijkheid minimaal een dekking te hebben van € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,- per jaar. Op daartoe strekkend verzoek verstrekt Opdrachtnemer bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze direct na definitieve gunning en voor aanvang van de uitvoering van de opdracht af te sluiten.

2.4. Integriteit

UE 7. Opdrachtnemer heeft kennis genomen van en conformeert zich aan de Integriteitsregels als zijn opgenomen in bijlage 4 van het Beschrijvend document. Opdrachtnemer garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.

2.5. Business Etiquette

UE 8. Opdrachtnemer heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 3 van het Beschrijvend document. Opdrachtnemer garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.

2.6. Contractmanagement

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door een contractmanager van de Belastingdienst.

De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de raamovereenkomst. De advsieurs externe opleidingen van de BelastingdienstAcademie zijn verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de bestellingen en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering. De advsieurs zijn buiten dat zij het aanspreekpunt zijn voor de leverancier ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de opleiding, voorbeelden hiervan zijn: het goedkeuren van de opleiding in het syteem, de evaluaties bespreken met de opdrachtnemer, het doorgeven van de namen van de deelnemers en het afstemmen van de planning met de opdrachtnemer. Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar Opdrachtnemer.

Voor de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bestaat de overlegstructuur met de contractmanager over:

- De uitvoering van de Raamovereenkomst, klachten, managementrapportages en andere onderwerpen die zich daartoe lenen.
- Het doorvoeren van eventuele prijsindexacties en contractverlengingen.

Minimaal 1x per jaar vindt er een leveranciersgesprek plaats, op initiatief van de contractmanager (kan meer op verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is, bijv. bij verbetervoorstellen). Tijdens het leveranciersgesprek wordt gesproken over de uitvoering van de Raamovereenkomst, managementrapportages, klachten en andere onderwerpen die zich daar toe lenen.

UE 9.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van contractmanagement.
--------------	--

UE 10.	Opdrachtnemer stelt één centraal aanspreekpunt (contactpersoon) beschikbaar voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Dit kan de accountmanager zijn, maar dit mag bijvoorbeeld ook de hoofddocent zijn. Indien deze persoon afwezig is of uit dienst treedt stelt Opdrachtnemer een vervanger beschikbaar en communiceert dit met Opdrachtgever.
---------------	---

UE 11.	Opdrachtnemer streeft er naar om wisselingen van de accountmanager tot een minimum te beperken. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om vervanging voor een accountmanager te verlangen, indien hier om gegronde reden aanleiding voor is. Opdrachtgever stelt vast of sprake is van een gegronde reden.
---------------	---

2.7. Klachtenafhandeling in de uitvoering van de opdracht

Opdrachtnemer stelt een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat klachten structureel kunnen worden opgelost. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden binnen de organisatie van de Opdrachtnemer.

Klachten kunnen door deelnemers van de opleiding rechtstreeks bij Opdrachtnemer worden ingediend of via de postbus van de adviseurs Externe Opleidingen. Indien een klacht rechtstreeks bij Opdrachtnemer wordt ingediend, wordt de contactpersoon van Opdrachtgever binnen één (1) werkdag geïnformeerd. Voor alle klachten geldt dat de oplossing binnen zeven (7) werkdagen, na melding van een klacht, moet zijn gerapporteerd aan contactpersoon van Opdrachtgever. Hierbij wordt vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe wordt voorkomen dat de klacht zich in de toekomst herhaalt. De klacht is pas opgelost als de contactpersoon van Opdrachtgever de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd.

Indien een klacht door deelnemer van de opleiding wordt ingediend bij de adviseurs Externe Opleidingen, dan wordt de klacht doorgegeven aan de Contractmanager van Opdrachtgever. Deze neemt vervolgens contact op met de Accountmanager Opdrachtnemer. Adviseurs Externe Opleidingen kunnen ook rechtstreeks contact opnemen met de Accountmanager, bijvoorbeeld indien de klacht spoed heeft of het onderwerp van de klacht erg specifiek over de inhoud gaat en expertise van de adviseurs nodig is om de klacht af te kunnen handelen.

Opdrachtnemer zal onmiddellijk aan de Opdrachtgever rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst.

UE 12.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van klachtenafhandeling.
---------------	---

UE 13.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Belastingdienst voor deze opdracht staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de klacht is afgehandeld.
---------------	--

2.8. Managementinformatie

De Opdrachtgever verlangt een tijdige, betrouwbare en overzichtelijke verslaglegging met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

UE 14.	Opdrachtnemer levert één keer per jaar op 1 augustus kosteloos aan Opdrachtgever een digitale managementrapportage aan. In de managementrapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: - Klachten (aantal, soort en status klachten(afhandeling); - Aantal deelnemers; - Aantal dagdelen en trainingdagen; - Datum van annuleren; - Kosten (uitvoering, ontwikkel- en overige kosten).
---------------	---

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen raamovereenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemer(s) wordt ondertekend - door opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 2.	Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 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

Eis 3.	De ARVODI 2018 is van toepassing op de raamovereenkomst. 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 ARVODI 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 prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage 8 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 4.	Inschrijver vermeldt in inschrijving alle geldbedragen vast in Euro's en inclusief omzetbelasting (BTW) of vrijgesteld van BTW (indien Opdrachtnemer niet BTW plichtig is).
Eis 5.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad. Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het beschrijvend document gestelde eisen en wensen, zijn voor rekening van Inschrijver.
Eis 6.	Alle aangeboden prijzen zijn niet irreëel of manipulatief. De prijzen zijn marktconform.
Eis 7.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad 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 8.	Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad. Het is Inschrijver niet toegestaan de opmaak en/of inhoud van het Prijzenblad aan te passen.
Eis 9.	De prijsopgaaf 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 10.	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 Prijzenblad geoffreerde prijzen.
Eis 11.	Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren. Daarnaast is het niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen. Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 12.	In het Prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijvers zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
Eis 13.	Er is een vast tarief per opleiding en een variabel tarief per opleiding. Het variabel tarief geldt alleen bij afname.
Eis 14.	Voor een training die leidt tot een certificaat of een bewijs van deelname, worden hiervoor geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Dit heeft betrekking op de volgende examens: - Developing solutions for Microsoft Azure

- Microsoft Azure Fundamentals
- Secure programming foundation

UE 15. Indien een training leidt tot een examen welke bij een exameninstituut afgenomen wordt met een (her-)examenvoucher dient dit voucher maximaal de Prijs te hebben van het exameninstituut dat het voucher afgeeft. Eventueel bulkvoordeel komt ten goede aan de Aanbestedende dienst. Bovenop de Prijs van het (her-)examenvoucher mag Inschrijver, een maximum opslag doen van € 35, - (voor onder andere doch niet beperkt tot administratieve kosten), op de examenprijs van het exameninstituut dat de voucher afgeeft in rekening brengen.

UE 16. De geoffreerde prijzen zijn vast tot en met 31 juli 2024.

De tarieven worden jaarlijks, maar niet eerder dan 1 augustus 2024, bijgesteld op basis van de CBS index: consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 of diens opvolger, bestedingscategorie CPI SA33 "Onderwijs, gezondheid en sociale bescherming", onderwerp jaarmutatie CPI, periode mei van het voorafgaande jaar.

Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee:

Tariefwijziging per 1-8-2024 -----> jaarmutatie CPI van mei 2024;
 Tariefwijziging per 1-8-2025 -----> jaarmutatie CPI van mei 2025.

Link naar de CPI
<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1645698148028>

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

Wij zijn als overheid 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. DigiInkoop is het eProcurement systeem voor de Rijksdienst en leveranciers voor de verwerving en levering van bedrijfsmatige producten en diensten.

Manieren van DigiInkoop en e-factureren

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

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

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

DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening, die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Aansluiting op DigiPoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt momenteel verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op DigiPoort neemt de Opdrachtnemer na gunning contact met hen op via telefoon 0900 555 4555, per e-mail servicecentrum@logius.nl of op www.logius.nl. Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden DigiPoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden treft u eveneens aan op voornoemde website. Het uitbrengen van een Inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de Opdrachtnemer worden geaccepteerd. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op DigiPoort voor Bedrijven | Logius](#).

Geautomatiseerde uitwisseling van gestructureerde berichten door aansluiting op de berichtenverkeervoorziening DigiPoort van DigiInkoop. Voor het inkopen zijn standaardberichten gedefinieerd door de overheid. Alle deelnemers (overheidsinstanties en Opdrachtnemers) zijn verplicht deze berichten te gebruiken bij het berichtenverkeer. De berichtstandaard die van toepassing is op deze productcategorie is UBL 2.0 voor alle inkoopopdrachten.

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 Belastingdienst

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Belastingdienst, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. De Belastingdienst 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. Het leveranciersportaal is een beveiligde website waarop bestellingen, facturen en andere berichttypen kunnen worden gelezen of handmatig kunnen worden ingevoerd. Bij gebruik van het leveranciersportaal worden door de Aanbestedende dienst de berichten volgens de standaarden elektronisch verzonden en ontvangen. De gegevens (bestelling) zijn alleen voor Opdrachtnemer ter inzage in het leveranciersportaal. Tevens kan Opdrachtnemer de factuur of een andere afgesproken berichtsoort eenvoudig invullen in het portaal.

Aansluiting op het Leveranciersportaal Belastingdienst wordt verzorgd door Belastingdienst/Shared Service Organisatie Financieel en Managementinformatie. Voor aansluiting op het leveranciersportaal Belastingdienst neemt de inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 06 1860 0448.

UE 17.	Opdrachtgever stelt als eis dat elektronisch bestellen en factureren (EB&F) via DigiInkoop wordt toegepast. Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
--------	---

UE 18.	Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning het aansluitproces op DigiInkoop via één van de door de opdrachtgever voorgeschreven wijzen van aansluiten en informeert de opdrachtgever over de door opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten. Opdrachtnemer maakt vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst/overeenkomst minimaal gebruik van het Leveranciersportaal Belastingdienst.
--------	---

UE 19.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiInkoop. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort van DigiInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan opdrachtnemerszijde voor rekening van opdrachtnemer. De kosten die opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.
--------	--

UE 20.	De facturering vindt na uitvoering van de dienstverlening plaats in het kalenderjaar waarin de uitvoering heeft plaatsgevonden. Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur. Bij Open-, Standaard-maatwerk of Maatwerk trainingen stuurt Opdrachtnemer per Deelnemer een factuur. Bij Standaard-maatwerk of Maatwerk trainingen stuurt Opdrachtnemer alleen in uitzonderlijke gevallen en na toestemming van Opdrachtgever een totaalfactuur.
--------	--

UE 21.	De facturen dienen te voldoen aan de volgende kenmerken: - Naam en adres leverancier en eventueel e-mailadres - BTW- en KVK-nummer - Naam Opdrachtgever - Naam onderdeel van Opdrachtgever - Naam Deelnemer(s) - Personeelsregistratienummer Deelnemer - Naam training - Codering training (nummer) - Prijs training zowel inclusief als exclusief BTW en BTW-bedrag - Datum uitvoering - Open, Standaard maatwerk of Maatwerk - Opdrachtnummer/inkoopkenmerk naam besteller, kostenplaats en indien beschikbaar referentiecode. - Bestelnummer (bestaande uit in totaal uit 10 cijfers: 41xxx xxxxx of 45xxx xxxxx). - Factuuradres - IBAN-rekeningnummer, indien van toepassing BIC- en SWIFT-code - Gefactureerde periode
--------	--

UE 22.	Facturering vindt uitsluitend plaats door Opdrachtnemer.
--------	--

4.2.1. Leermanagementsysteem (LMS) Belastingdienst

De Belastingdienst werkt met een Leermanagement systeem (LMS). Het LMS van de Belastingdienst (CLASS) biedt alle medewerkers van de Belastingdienst de mogelijkheid opleidingen te zoeken en te vergelijken. Daarnaast kan via het LMS systeem een opleiding worden besteld. Bovendien kunnen de opleidingen via het LMS worden verrekend en geëvalueerd.

Eis 15.	Inschrijver conformeert zich aan de eisen zoals opgenomen in de aansluitdocumentatie van het in gebruik zijnde LMS. Zie bijlage 9 (Handleiding voor opleidingsleveranciers van de BelastingdienstAcademie). Eventuele kosten komen voor rekening van Inschrijver. Inschrijver stelt het aanbod beschikbaar via Class. Dat kan via een geautomatiseerde koppeling via Edu-Dex (XML), door het uploaden van een CSV bestand of handmatig in de leveranciersomgeving. Wanneer gebruik gemaakt wordt van een geautomatiseerde koppeling voor het opvoeren van opleidingsinformatie en de verwerking van berichten, is Inschrijver zelf verantwoordelijk voor de inrichting en kosten hiervan.
---------	--

UE 23.	Opdrachtnemer stelt het aanbod beschikbaar via het in gebruik zijnde LMS van de Belastingdienst (Class). Voor Trainingen geldt dat Opdrachtnemer, conform de gestelde eisen, een trainingsbeschrijving opstelt van de trainingen. Deze beschrijving wordt aan de doelgroep getoond via het LMS-systeem en omvat minimaal de volgende gegevens: - Introductie (globale inhoud) - Opleidingcode - Naam - Doelgroep(en) - Thema('s) - Opleidingskosten per deelnemer - Duur in uren / doorlooptijd / dagdelen / dagen - Werkvormen - Geplande data en locaties
--------	--

- Examen

Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan in Class een URL op te nemen naar de eigen website of andere locatie.

Zie voor meer informatie Bijlage 9 (Handleiding voor opleidingenleveranciers van de BelastingdienstAcademie)

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever wanneer bovenstaande is opgevoerd.
Opdrachtgever controleert of de aangeleverde informatie correct en kwalitatief voldoende is.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Kwalitatieve eisen opdracht

5.1.1. Onderwerpen en onderdelen

UE 24.	Het opleidingstraject bestaat uit de volgende 7 blokken: - Blok 1: Programming Essentials - Blok 2: Developing Databases and XML - Blok 3: Advanced Programming - Blok 4: Crypto, Data en OS - Blok 5: Front End Development - Blok 6: Continuous Delivery - Blok 7: Speciale verzoeken
UE 25.	Per blok is aangegeven welke onderwerpen het blok moet bevatten: Blok 1 Programming Essentials - Programming with C# - Linq .NET - Unit testing in Visual Studio - Scrum essentials - Microsoft Azure Fundamentals + examenvoucher AZ900 Blok 2 Developing Databases and XML - Querying data with transact SQL - XML schema essentials - Design patterns for C# - Developing data acces solutions with Microsoft visual studio; Leer het ontwikkelen van data-applicaties met Visual Studio en het Entity Framework Core Blok 3 Advanced Programming - Multithreading; dit omvat Inzicht krijgen in Windows threads, Multithreading, .NET Thread Class, Creating threads, Threads and data, Shared Data, Synchronization en User Interface code responsive houden mbv ThreadPool, Backgroundworker, SyncContext-Parallel programmeren; dit omvat het inzicht krijgen in Parallel class, PLINQ, ParallelLoopState, Task Class, Value Task, Task Parallel Library, ForAll, ConcurrentCollections, Synchronization primitives, Lazy Initialization. - Asynchroon programming in C# - Concepten van Software Voortbrenging; een globaal inzicht geven van Agile werken, Continuous Delivery en Devops - Developing ASP.NET CORE WEB Applications using razor pages and blazor components - Developing solutions for Microsoft Azure + examenvoucher (AZ-204) Blok 4 Crypto, Data en OS - Cryptography in C# .NET; Maak kennis met Symmetric en Asymmetric Encryptie en Decryptie, Hashing, Digital Signatures en Certificaten - Verdieping in Unit Testing; Leer xUnit om C# code te testen en krijg inzicht in het gebruik van Unit testing Patterns - Developing SQL databases - Windows Infrastructuur; Leer de basis principes van Windows Server (voor een developer mbt windows gebaseerde software). Onderwerpen Active Directory, TCP/IP, Windows Network Services, Account-rechten beheer, File permissies en Server Virtualisatie met MS Hyper-V Blok 5 Front End Development - Javascript bij de IV-keten Bij deze praktisch ingestoken training gaan we in op hoe het hedendaagse webapplicatielandschap eruitziet. Hierbij zal de focus liggen op het ecosysteem en wat webontwikkelaars aan opties hebben om het project mee uit te voeren. Denk

hierbij aan een afweging tussen Node.js- en frontendframeworks, hoe yesten te faciliteren bij een project, hoe de codekwaliteit hoog te houden met bijv. linters en hoe een build in te richten met bijv. TypeScript of webpack. Ook een aantal technische aspecten van het werken met JavaScript komen aan bod, zoals de event loop, ES Modules en async iterators. Tenslotte dienen ook nog een aantal veelgebruikte libraries zoals RxJS en lodash behandeld te worden.

Aan het eind van deze training is de deelnemer in staat een afweging te maken tussen de verschillende libraries, frameworks en tools die zich in het webapplicatielandschap bevinden. U De deelnemer dient te begrijpen wat er gedaan moet worden, wat de voor- en nadelen ervan zijn en er kan bepaald worden of deelnemers ingezet kunnen worden op de project(en).

Onderwerpen blok 5:

- Event loop;
- Node.js / npm;
- Node.js web frameworks;
- TypeScript;
- Unittesten in Node.js en browser (enkel het Node.js-deel);
- Mutation testing;
- Linting, transpiling en bundling.

- Java Script
- Typescript development
- Advanced HTML and CSS

Blok 6 Continuous Delivery

- Azure Devops Engineer waarbij de inhoud bestaat uit de topic's 2,5,6 en 7 van de MS AZ400 training.

- Continuous delivery using Azure Devops; Developers inzicht geven in DevOps principes.

De volgende onderwerpen komen aan bod:

- Increasing Flow at Scale;
- Planning and execution at scale;
- Sharing code;
- Integrating and delivering Continuously;
- Empower the Product Owner;
- Learning and improving Continuously.

Blok 7 Speciale verzoeken.

- Secure programming foundation + examenvoucher

- Buiding professional single page applications with Angular

Deze opzet is qua volgorde een opzet, waarin variatie in mogelijk is, belangrijk daar moet logische samenhang bewaard blijft.

UE 26. Maatwerk: De volgende praktische zaken maken tevens onderdeel uit van het opleidingstraject:

- 1 doorlopende case tijdens Blok 1, 2, 3+4, 5, waarbij elk blok wordt afgesloten met 5 dagen casus en opdrachten;
Bij blok 3 en 4 worden de cases samengevoegd tot één case, dus dat houdt in dat het niet twee apart cases zijn, maar één case samen voor blok 3 en 4.
- Blok 6 wordt afgesloten met 1 dag oefentoetsen
- Blok 7 wordt afgesloten met 5 dagen eindcase en een halve dag eindtoets

Deze dienen door opdrachtnemer opgesteld te worden.

UE 27. Aangezien .NET continu in beweging is, acht de Belastingdienst het van belang om jaarlijks met de dienstverlener af te stemmen wat de precieze invulling van de opleiding gaat zijn. Hierbij wordt niets veranderd aan de aard en omvang van de opdracht, maar zal slechts worden gesproken over kleine veranderingen aan de inhoud van de .NET-startopleidingen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Een actualisatie van versies zoals van de framework componenten van .NET en taalupgrades;
- Wijzigingen in het aanbod MS-exams kunnen leiden tot het heroverwegen van de af te leggen MS-exams;
- Wijzigingen in het .NET Framework kunnen leiden heroverwegen van de tot nu toe gebruikte opleiding.

Aangezien er keuzes worden gemaakt in het Architectuur landschap kan dat ook leiden tot aanpassing in het opleidingsprogramma zoals dat recent gebeurde m.b.t Azure DevOps.

5.1.2. Uitvoeringseisen van de opleiding

UE 28. Een opleidingsdag bestaat afwisselend uit theorie en activerende en interactieve werkvormen en wordt verzorgd in de Nederlandse taal.

UE 29. Het cursusmateriaal in het Nederlands of het Engels wordt verzorgd door Opdrachtnemer. Bij voorkeur gebeurt dit elektronisch, maar waar nodig in boekvorm.

UE 30. Na afloop van een succesvol opleidingstraject ontvangen deelnemers een certificaat '.NET-startopleiding Belastingdienst'. Op dit certificaat staat vermeld welke onderdelen deel uitmaakten van het opleidingstraject. Bovendien wordt vermeld hoe de deelnemer in kwestie het traject heeft afgerond, dus het eind examen/toets en de eindcase (voldoende, goed of zeer goed). Deze score wordt gegeven door de docenten van de opdrachtnemer. Bij een onvoldoende (een lager cijfer dan 5,5) ontvangt de deelnemer geen certificaat.

UE 31. Het opleidingsprogramma moet zijn opgesteld op basis van een didactisch ontwerp, die wordt uitgewerkt in wens 1.

5.1.3. Toetsing

UE 32. Formatieve toetsing, oftewel de voortgangsevaluatie vindt plaats na blok 1, 2, 3+4 en 5 door beoordeling van de oefenstof en casus. Na blok 6 volgt een summatieve beoordeling middels een oefentoets. En er is een summatieve toetsing door middel van een eindcase van 5 dagen na blok 7 en een halve dag theorietoets.

De (eind) casus is: een doorlopende opdracht met een bepaald onderwerp, gebaseerd op het geleerde van voorliggende periode. Het is een toets voor de deelnemer, waarin de deelnemer moet laten zien dat hij in staat is het geleerde in de praktijk kan brengen.

UE 33. De eind case (casuïstiek) dient onafhankelijk ten opzichte van de inzet en resultaten van de betreffende deelnemer in de voorgaande lesblokken beoordeeld te worden (zie ook UE 32).

5.1.4. Voortgangsevaluatiemomenten door Opdrachtnemer

UE 34. Er worden 7 mondelinge evaluatiemomenten per deelnemer gehouden door Opdrachtnemer, bij elke klas na ieder lesblok.

UE 35. Opdrachtnemer bespreekt de uitkomsten van een evaluatiemoment altijd eerst met de betreffende deelnemer voordat deze met Opdrachtgever worden besproken.

UE 36. Opdrachtnemer levert per evaluatiemoment een voortgangsevaluatie (formatieve toetsing) op aan Opdrachtgever en wordt in een mondeling gesprek met opdrachtgever doorgenomen. Daar waar nodig worden er actie ondernomen, passend bij de evaluatie.

	Per deelnemer dienen de volgende onderdelen minimaal onderdeel uit te maken van de rapportage inzake de voortgangsevaluatie: - Inzet: mate waarin de deelnemer zich inzet om actief deel te nemen aan het opleidingstraject om zoveel mogelijk profijt te hebben van de opleidingsdagen en onderdeel te zijn van de klas om andere trainees te helpen. - Code: niveau van de door de deelnemer geschreven code tijdens de actieve werkvormen (labs, oefeningen, opdrachtjes, testjes, casuïstiek, etc.) - Zelfstandigheid: mate waarin de deelnemer zelfstandig in staat is om de theorie tot zich te nemen en de theorie in de actieve werkvormen in de praktijk kan brengen. - Bij eindtoets: cijfer per deelnemer voor de theoretische eindtoets - Bij eindcasus: cijfer per deelnemer voor eindcasus van 5 dagen gebaseerd op de volgende 3 criteria: 1. Bouw je de gewenste functionaliteit 2. Hoe ziet de code eruit: is deze leesbaar en onderhoudbaar 3. Testbaarheid: zijn er voldoende en goede testen 4. Installatie: draait de applicatie
--	---

5.1.5. Evaluatiemomenten van opleiding door Opdrachtgever

UE 37.	Er worden zeven evaluatiesessies per deelnemer ingepland door Opdrachtgever bij elke klas na afloop van ieder blok. Tijdens deze evaluatie sessies zullen de deelnemers cijfers geven over de prestaties van het Opleidingstraject, deze cijfers hebben betrekking op de waardering, het nut van het blok en de totale opleiding. Tevens zullen er positieve en verbeterpunten worden verzameld, zodat de cijfers onderbouwd worden met de juiste feedback. Opdrachtgever zal een verslag maken van de evaluatiesessies en zal dit bespreken met Opdrachtnemer. Van de verbeterpunten zullen acties worden belegd. Mate van tevredenheid: Op een schaal van 1 tot 10 (hoger is beter) dient Opdrachtnemer voor zijn dienstverlening gemiddeld per blok minimaal een 7,5 (norm) te behalen, beoordeeld door de Deelnemers van de trainingen. De KPI 'Mate van tevredenheid' wordt gemonitord door de Belastingdienst op Kirkpatrick niveau 2.
--------	--

Consequentie bij niet halen

De norm van de KPI 'Mate van tevredenheid' is het cijfer 7,5.

Bij het niet realiseren van de norm stelt Opdrachtnemer, op verzoek van Opdrachtgever, binnen twee weken een verbeterplan op. Het verbeterplan moet worden geaccordeerd door Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer na voorgaande vervolgafspraken de norm alsnog niet behaalt, is Opdrachtnemer (van rechtswege) in verzuim en is Opdrachtgever onder meer gerechtigd tot ontbinding van de Raamovereenkomst.

5.2. Logistieke kaders

UE 38.	Uitgangspunt is dat het gehele opleidingstraject live plaatsvindt in het Learning Center op het Walterboscomplex in Apeldoorn. Indien het echter (bijvoorbeeld i.v.m. COVID-19) niet mogelijk is om het opleidingstraject in persoon te laten plaatsvinden, dan moet het opleidingstraject ook virtueel/online plaats kunnen vinden.
UE 39.	De theorietrainingen en de oefenstof en casus worden vier dagen per week gehouden. Daarnaast hebben de deelnemers per week één zelfstudiedag. De zelfstudiedag valt bij voorkeur op woensdag.
UE 40.	De opleidingsdagen zijn van 09:00 – 16:00 uur.
UE 41.	De opleiding vinden jaarlijks plaats in de volgende periode: - Reguliere startdatum in de periode september t/m maart;

	- Indien opdrachtgever geen gebruik wilt maken van de reguliere startdatum in september, dient het een optie te zijn om te starten in de periode maart t/m september LET OP: ook in september 2022 is er de intentie om een .NET startopleiding te starten. Dit wordt besproken na de definitieve gunning met Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient op tijd de voorbereidingen te treffen om hiervoor te zorgen.
--	--

UE 42.	In de planning dient rekening gehouden te worden met het volgende: - De eerste week moet vrijgehouden worden voor Opdrachtgevers training: IT-voor-niet-IT-ers. Deze training hoeft niet door Opdrachtnemer te worden verzorgd. - De eerste dag van de tweede week moet vrijgehouden worden voor een aftrap en het inrichten van de laptops. Opdrachtnemer dient hier één uur voor beschikbaar te zijn om het opleidingstraject toe te lichten. De opleiding zelf zal de dag erna starten. - Tijdens de opleiding traject hebben de deelnemers 1 à 2 dagen een generieke onboarding en 1 dag de introductiedag van de directie Informatie Voorziening (IV). Opdrachtnemer dient hier niet bij aanwezig te zijn. - 1 dag voor de Project Pitches & Speed Dates. Opdrachtnemer dient hier niet bij aanwezig te zijn. - Schoolvakanties Regio Midden.
--------	---

UE 43.	Indien er minder dan zes (6) deelnemers aan een .NET startopleiding zijn, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de klas niet door te laten gaan. Opdrachtgever geeft uiterlijk zes (6) weken voor aanvang van een .NET startopleiding schriftelijk door aan Opdrachtnemer of de opleiding doorgang vindt. De definitief aantal deelnemers wordt uiterlijk twee weken van te voren doorgegeven aan Opdrachtnemer.
--------	--

5.3. Docenten

UE 44.	De docent(en) dienen ruime ervaring in het werkveld te hebben. Dit houdt in dat ze minimaal 3 jaar les moeten hebben gegeven en minimaal 5 jaar .NET-ervaring op het blok/onderdeel dat door docent gegeven wordt.
--------	---

UE 45.	Indien een docent uitvalt (bijvoorbeeld door ziekte), dient Opdrachtnemer te zorgen voor een gelijkwaardige vervanger. Deze moet op de hoogte zijn van de tot dan toe behandelde stof en dient ter goedkeuring worden aangeboden aan Opdrachtgever.
--------	--

UE 46.	De in te zetten docenten dienen ervaring met, dan wel goed op de hoogte te zijn van, het opleidingstraject van Opdrachtgever, gegeven door opdrachtnemer.
--------	--

UE 47.	Indien Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van de Opdracht een andere docent wil inzetten die niet is aangeboden ten tijde van de Inschrijving, dient deze docent minimaal dezelfde kwaliteitswaarde in de zin van Gunningscriterium Wens 2 (didactische kwaliteiten docent) te hebben als de docent die wel door Opdrachtnemer is aangeboden ten tijde van de Inschrijving. De beoordeling of een docent voldoet aan de kwaliteitswaarde zal door de Opdrachtgever worden gedaan op basis van een door Opdrachtnemer aangeboden CV van de in te zetten docent.
--------	---

5.4. Bereikbaarheid

UE 48.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een telefonische ondersteuning voor vragen van Deelnemer(s) of Opdrachtgever, en is bereikbaar op werkdagen ten minste tussen 09.00u en 17.00u.
--------	---

UE 49.	Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, gedurende uitvoering van de Raamovereenkomst, vindt plaats in het Nederlands.
--------	---

UE 50.	Opdrachtnemer communiceert via de mail alleen namens Opdrachtnemer en laat de communicatie niet via onderaannemers verlopen
--------	---