

Bijlage 2 Programma van eisen (PVE)

In onderstaande tabellen zijn de eisen vermeld die gesteld worden aan de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Nr.		Omschrijving
Algemeen		
1A	Eis	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
2A	Eis	Opdrachtnemer conformeert zich aan het Beschrijvend document inclusief Bijlagen.
3A	Eis	Als Opdrachtnemer door Opdrachtgever wordt benaderd voor een opdracht, dan wordt binnen 3 werkdagen één of meerdere Facilitatoren voorgesteld.
4A	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het laten plaatsvinden van de uitvoering van de Nadere opdracht door het voorzien van een Facilitator. Mocht een Facilitator verhinderd zijn, levert Opdrachtnemer een passende vervanging. Opdrachtgever wordt per ommeegaande op de hoogte gesteld van zowel de verhindering als de vervanging.
5A	Eis	Opdrachtgever heeft het recht om op een Nadere Opdracht een Facilitator van Opdrachtnemer (ook medewerkers van een onderaannemer die niet bij Opdrachtnemer in dienst zijn) te laten vervangen door een andere Facilitator.
6A	Eis	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat na iedere Nadere Opdracht een online evaluatie wordt ingevuld en neemt deel aan het evaluatiegesprek. Uitvoering evaluatie vindt plaats door ingezette Facilitator.
7A	Eis	Indien er sprake is van (schijnbare) belangenverstrengeling bij de uitvoering van een Nadere Opdracht, dan bespreekt Opdrachtnemer dit per ommeegaande met Opdrachtgever.
8A	Eis	Het verplaatsen van de uitvoeringsdatum van een Nadere Opdracht kan plaatsvinden in overleg met Opdrachtgever.
9A	Eis	Opdrachtnemer werkt volgens de LEF-werkwijze zoals beschreven in Beschrijvend Document, inclusief Bijlage 13 LEF Proces. Deze werkwijze kan gedurende de looptijd van de overeenkomst aangepast worden door Opdrachtgever.
10A	Eis	Alle documentatie en informatie ten behoeve van een Nadere Opdracht, zoals draaiboeken, plannen, etc. zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer deelt deze documentatie en informatie met Opdrachtgever.

Nr.		Omschrijving
Kwaliteit Dienstverlening		
1K	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer dient daartoe te werken onder kwaliteitsborging. Met het oog daarop wordt van de Opdrachtnemer een beheerste werkwijze en borging daarvan geëist.
2K	Eis	Elke Opdrachtnemer is verplicht tot het eenmaal per jaar organiseren (voorbereiden, uitvoeren en vastleggen/borgen uitkomst) van een bijeenkomst voor de Community of Practice in samenwerking met Opdrachtgever. De organisatie van de CoP kan niet separaat gedeclareerd worden door Opdrachtnemer en is onderdeel van het all-in uurtarief.

Nr.		Omschrijving
3K	Eis	Opdrachtnemer zorgt voor een representatieve afvaardiging van ingezette Facilitatoren bij LEF, aan de bijeenkomsten van de Community of Practice. Uitgangspunt is dat alle in te zetten Facilitatoren minimaal twee keer per jaar deelnemen aan de CoP-bijeenkomsten.
4K	Eis	Het is in beginsel verplicht voor een Facilitator om het onboardingstraject doorlopen te hebben alvorens hij/zij ingezet kan worden voor het faciliteren van een LEF-sessie. In uitzonderlijke gevallen kan hier, na expliciete toestemming van Opdrachtgever, van worden afgeweken. De onboarding wordt door Opdrachtgever beschikbaar gesteld, deelname kan niet gedeclareerd worden door Opdrachtnemer en is onderdeel van het all-in uurtarief.
5K	Eis	Co-Facilitatoren kunnen deelnemen aan het onboardingstraject, maar zijn hiertoe niet verplicht mits zij onder supervisie werken van een Facilitator die wél de onboarding heeft doorlopen.
6K	Eis	De in te zetten Facilitatoren van Opdrachtnemer voldoen aan de profielen zoals opgenomen in bijlage 15 Kandidaatprofielen LEF.
7K	Eis	Facilitatoren van Opdrachtnemer werken, als de Nadere Opdracht daarom vraagt, samen met (Interne) (co-) Facilitatoren.

Nr.		Omschrijving
Communicatie en rapportage		
1C	Eis	Opdrachtnemer benoemt een vast contactpersoon voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid of vervanging dient de vervangende contactpersoon van hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.
2C	Eis	Prestatiemonitoring is onderdeel van de Opdracht en zal plaatsvinden op operationeel/tactisch niveau, conform het Toetsplan (Bijlage 10). Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen in overleg aanvullende KPI's worden vastgesteld of gewijzigd.
3C	Eis	Er zal minimaal 2x per jaar tactisch overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In dit overleg worden ten minste de volgende onderwerpen besproken: <ol style="list-style-type: none"> 1. Terugblik algemeen Opdrachtgever/Opdrachtnemer 2. Verslag, acties en afspraken vorig overleg 3. KPI Rapportage op basis van Toetsplan: <ol style="list-style-type: none"> a. Doorspreken halfjaar rapportages b. Verbeteringen n.a.v. scores op KPI's 4. Social return/diversiteit en inclusie 5. AVG 6. Vooruitblik, trends en ontwikkelingen <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor de verslaglegging van dit overleg en levert het verslag uiterlijk 14 dagen nadat het overleg plaatsvindt aan aan Opdrachtgever.</p>
4C	Eis	Minimaal 1 week voorafgaand aan het tactisch overleg wordt door Opdrachtnemer een managementrapportage verstrekt. Daarin worden minimaal de KPI's weergegeven. Tijdens de implementatie wordt een format voor de rapportage vastgesteld. Deze kan gedurende de overeenkomst worden geoptimaliseerd.

Nr.		Omschrijving
Prijs		
1P	Eis	<p>Inschrijver dient all-in uurtarieven (excl. btw) op te geven t.b.v. de berekening van de vaste totaalprijs van LEF sessies/trajecten.</p> <p>Met all-in prijs wordt bedoeld inclusief alle kosten waaronder (niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> - kosten voor accountmanagement; - overheadkosten; - kosten voor ondersteunend werk; - kosten voor het gebruik van apparatuur; - reis- en verblijfkosten; - reiskosten woon- en werkverkeer; - parkeerkosten; - opleidingskosten; - overleg en rapportage; - tooling (bijv. softwarelicenties); - vervanging; - onboarding; - alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals de jaarlijkse organisatie van een bijeenkomst van de CoP.
2P	Eis	De geoffreerde uurtarieven gelden voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst en zijn van toepassing op alle via de Randomizer toegewezen Nadere opdrachten.
3P	Eis	In het geval van een annulering van de LEF-sessie door Opdrachtgever, worden de werkelijk gemaakte kosten vergoed aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer overlegt op verzoek een onderbouwing van de gemaakte uren aan Opdrachtgever.
4P	Eis	In geval van een gedeeltelijk annulering van een Nadere Opdracht, treden partijen met elkaar in overleg over de in rekening te brengen kosten.

Nr.		Omschrijving
Nadere Opdrachtverstrekking		
1N	Eis	Opdrachtnemer conformeert zich aan het proces Nadere Opdrachtverstrekking (Bijlage 14).
2N	Eis	Aan het verkrijgen van een nadere offerte zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden en zijn verwerkt in de all-in uurtarieven.
3N	Eis	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om slechts bij één Opdrachtnemer (binnen de Raamovereenkomst) een offerte op te vragen, zonder voorafgaande concurrentiestelling wanneer een nieuwe behoefte logisch voortvloeit uit, dan wel een vervolg is op, een reeds gegunde opdracht. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever in dit geval het recht heeft om ook deze Opdracht te beleggen bij de partij die verantwoordelijk was voor de Uitvoering van de reeds gegunde Opdracht.
4N	Eis	Indien Opdrachtnemer niet zelf kan beschikken over facilitatoren met specifieke kennis/ervaring zoekt Opdrachtnemer de samenwerking met derden.

Nr.		Omschrijving																																	
5N	Eis	<p>Het totaal aantal uren dat gefactureerd mag worden voor een opdracht staat grotendeels vast. Hiervoor gelden de volgende uitgangspunten:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Duur sessie</th> <th>Aantal te factureren uren</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Intake</td> <td>Dagdeel Facilitator</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Dag Facilitator</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Voorbereiding</td> <td>Dagdeel Facilitator</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Dagdeel co-Facilitator</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"></td> <td>Dag Facilitator</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Dag co-Facilitator</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Uitvoering</td> <td>Dagdeel Facilitator</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Dagdeel co-Facilitator</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"></td> <td>Dag Facilitator</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Dag co-Facilitator</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Evaluatie</td> <td>Dagdeel Facilitator</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Dag Facilitator</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Het aantal uren dat gedeclareerd mag worden voor de intake, uitvoering en evaluatie per dag of dagdeel, staat vast. Het aantal uren dat benodigd is voor de voorbereiding is echter variabel. Indien uit de intake blijkt dat er meer of minder uren voor deze stap benodigd zijn, dan wordt de vaste totaalprijs hierop in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer aangepast.</p>		Duur sessie	Aantal te factureren uren	Intake	Dagdeel Facilitator	2	Dag Facilitator	2	Voorbereiding	Dagdeel Facilitator	6	Dagdeel co-Facilitator	2		Dag Facilitator	8	Dag co-Facilitator	2	Uitvoering	Dagdeel Facilitator	6	Dagdeel co-Facilitator	4		Dag Facilitator	10	Dag co-Facilitator	8	Evaluatie	Dagdeel Facilitator	1	Dag Facilitator	1
	Duur sessie	Aantal te factureren uren																																	
Intake	Dagdeel Facilitator	2																																	
	Dag Facilitator	2																																	
Voorbereiding	Dagdeel Facilitator	6																																	
	Dagdeel co-Facilitator	2																																	
	Dag Facilitator	8																																	
	Dag co-Facilitator	2																																	
Uitvoering	Dagdeel Facilitator	6																																	
	Dagdeel co-Facilitator	4																																	
	Dag Facilitator	10																																	
	Dag co-Facilitator	8																																	
Evaluatie	Dagdeel Facilitator	1																																	
	Dag Facilitator	1																																	

Nr.		Omschrijving
Facturering en Betaling, eisen leveranciersportaal		
1F	Eis	<p>Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.</p> <p>Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven Logius</p> <p>Home Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)</p>
2F	Eis	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.
3F	Eis	Opdrachtnemer vermeldt het bestelnummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit bestelnummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
4F	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
5F	Eis	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
6F	Eis	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.
7F	Eis	De Opdrachtnemer factureert uiterlijk 10 werkdagen na afronden van de Nadere Opdracht. Wanneer de Nadere

Nr.	Omschrijving
	Opdracht een looptijd langer dan 3 maanden heeft, kan deelfacturatie worden besproken met Opdrachtgever.

Nr.	Omschrijving
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	
1M Eis	Opdrachtnemer dient in haar Dienstverlening zo duurzaam mogelijk te werken. Te denken valt aan: <ul style="list-style-type: none"> • het aantal vervoersbewegingen te minimaliseren. • als het niet nodig is, niet printen. • duurzaam vervoer.
2M Eis	Opdrachtnemer committeert zich aan een bij de organisatie van Opdrachtgever passende uitvoering van de Social Return verplichting, waarbij aansluiting wordt gezocht bij Maatwerk voor Mensen (www.maatwerkvoormensen.nl) door middel van de Groeituin.
3M Eis	Binnen 1 maand na dialoog met de Opdrachtgever en uiterlijk 2 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst), dient Opdrachtnemer een concept Plan van Aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze Opdrachtnemer aan haar Social Return verplichting gaat voldoen. In het Plan van Aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"> - De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis 2M, te denken valt aan aandachts-/begeleidingsuren, interventies, dienstverleningsvorm, producten. - Weergave van bijpassende hoeveelheid van wat er aangeboden wordt. Deze hoeveelheid dient in verhouding te staan tot de te verwachten omzet binnen het contract. - Voorstel voor procesafspraken ten behoeve van uitvoering. Met daarin naam aanspreekpunt vanuit Opdrachtnemer en praktische invulling van het proces. - Voorstel voor periodieke rapportage aan of monitoring door Opdrachtgever. Het Plan van Aanpak moet worden opgeleverd aan de contactpersoon Groeituin en Contractmanager.
4M Eis	Opdrachtgever beoordeelt het Plan van Aanpak op de uitwerking van de in 3M genoemde punten, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met het Plan van Aanpak, wordt deze onderdeel van de overeenkomst.
5M Eis	Na akkoord van de Opdrachtgever, is Opdrachtnemer verplicht om binnen 2 maanden te kunnen starten met de uitvoering.
6M Eis	Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst blijkt dat het oorspronkelijke Plan van Aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit tijdig bij Opdrachtgever te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het Plan van Aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. De melding moet worden gedaan bij de Contractmanager en contactpersoon van de Groeituin.
7M Eis	Opdrachtnemer dient minimaal halfjaarlijks te rapporteren over de Social Return inzet. De wijze van rapporteren/te rapporteren onderdelen worden verder besproken en dient onderdeel te zijn van het Plan van Aanpak.

Nr.		Omschrijving
8M	Eis	De Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de Dienstverlening een gemiddelde van 5% Social Return van de omzet van Opdrachtnemer op deze opdracht.

Nr.	Type	Omschrijving
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacy beleid		
1V	Eis	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van deze Overeenkomst te allen tijde te handelen conform de geldende wet- en regelgeving op gebied van bescherming van persoonsgegevens en privacy, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet.
2V	Eis	Aanvullend op de Raamovereenkomst wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst afgesloten, conform het in de bijlage opgenomen model. Deze wordt afgesloten binnen 2 maanden na afsluiten van de Raamovereenkomst.
3V	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten van een Verwerkersovereenkomst met Onderaannemers die worden ingezet binnen de Raamovereenkomst.
4V	Eis	Indien Opdrachtgever het gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtnemer hier zijn medewerking aan verlenen.
5V	Eis	Opdrachtnemer borgt een vertrouwelijke omgang met alle gegevens. Indien Opdrachtgever dit wenst, zal door de in te zetten Facilitator separaat een geheimhoudingsverklaring worden ondertekend.
6V	Eis	Opdrachtnemer deelt op geen enkele wijze informatie of documentatie verkregen uit een Nadere Opdracht, zonder toestemming Opdrachtgever.
7V	Eis	Opdrachtnemer borgt dat ieder publiekelijk gebruik van de naam van RWS/LEF (en de geleverde diensten) voor o.a. acquisitie van nieuwe opdrachten buiten RWS of posts op social media alleen gebeurt na toestemming van Opdrachtgever.
8V	Eis	Opdrachtnemer dient, op het eerste verzoek van Opdrachtgever, van medewerkers van Opdrachtnemer een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te overleggen. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
9V	Eis	Als gebruik gemaakt wordt van webtools (zoals Mentimeter, Kahoot, Miro, Mural, Googledocs, etc.) dan mogen hier geen persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie in terecht komen.
10V	Eis	Voor het inzetten van (digitale) middelen en tools dient het RWS-security en AVG beleid te worden gevolgd.