

Bijlage 2 Programma van Eisen (PvE)

Aanvullingen of wijzigingen uit de NvI 1 zijn geel gemarkeerd en/of doorgehaald.

Aanvullingen of wijzigingen uit de NvI 2 zijn groen gemarkeerd en/of doorgehaald.

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

Eis nr.	Omschrijving
Algemeen	
1A	Opdrachtnemer conformeert zich aan het Beschrijvend Document.
2A	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in de gevraagde Dienstverlening zoals omschreven in het Beschrijvend Document.
3A	Opdrachtnemer benoemt een vaste contactpersoon (accountmanager) voor de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid of vervanging dient de vervangende contactpersoon van hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.
4A	Opdrachtnemer conformeert zich aan de vigerende (Nederlandse) wet- en regelgeving met betrekking tot uitvoering van de Dienstverlening.

Eis Nr.	Omschrijving
Inhoudelijke eisen Dienstverlening	
1B	Opdrachtnemer waarborgt de kwaliteit en continuïteit van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ook bij het inschakelen van eventuele onderaannemers.
2B	Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte van de voortgang van de Dienstverlening.
3B	Opdrachtnemer maakt gebruik van de elektronische leeromgeving (op moment van contractstart is dat Moodle) en het leermanagementsysteem Class van RWS (LMS - zie bijlage 11 Logistiek en Administratie LOFC (incl. LMS)), waarmee de uitvoeringen worden gefaciliteerd. Wanneer ook andere online tools worden ingezet dienen deze aan te sluiten bij de vereisten en richtlijnen van Rijkswaterstaat.
4B	Opdrachtnemer stimuleert en monitort het gebruik van de elektronische leeromgeving door de deelnemers.
5B	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de productie, verspreiding en actualisatie van het opleidingsmateriaal. Hier worden geen extra kosten voor doorberekend. Indien actualisatie door bijzondere omstandigheden (grote veranderingen in wetgeving of eisen van Opdrachtgever) nodig is kan met Opdrachtgever vooraf worden gekeken naar aanvullende financiële afspraken.
6B	De ontwikkeling, uitvoering en actualisatie van alle leeractiviteiten van de Opleiding gebeurt altijd in afstemming met Opdrachtgever.
7B	Tenminste van drie weken voor aanvang van de eerste uitvoering van de leeractiviteit(en) wordt door Opdrachtnemer de elektronische leeromgeving beschikbaar gesteld en gedeeld met de deelnemers.
8B	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het projectmanagement van de leeractiviteit tijdens de ontwikkeling en uitvoering dit door middel van het modereren en beheren van het leermanagementsysteem.
9B	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie van de binnen de scope vallende leeractiviteiten, zowel qua voorbereiding (minimaal drie maanden voor de start afstemming met de opleidingscoördinator VWM voor de planning, contact deelnemers, docenten van Opdrachtnemer en coaches), toevoegen van de uitvoering in het LMS, faciliteiten (materiaal, locatie, catering) als nazorg (o.a. evaluatie en aanleveren van presentielijsten).
10B	Opdrachtnemer is bij de uitvoering van de leeractiviteit verantwoordelijk voor het behalen van de leerdoelen, de didactische kwaliteit van de opleidingen en op het gebruik van de elektronische leeromgeving.
11B	De praktijkdagen en Praktijkexamens multi-processen (conform eis 12B en 13B) van de Opleiding multi-processen en de Profchecks wegverkeer worden gepland op de oefenlocatie van het CBRN te Vught of gelijkwaardig . Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vastlegging van deze locatie. De prijs hiervoor dient in de te offereer prijs te zijn opgenomen. Voor nadere informatie van het CBRN verwijst Aanbesteder naar: www.defensie.nl/DCBRNC - M.v.Dorp.03@mindef.nl - HJ.Fransen@mindef.nl

Eis Nr.	Omschrijving
	De Profcheck scheepvaart vindt plaats op locatie van Opdrachtgever, vastlegging van deze locatie wordt verzorgd door Opdrachtgever.
12B	Opdrachtnemer dient voor de praktijklocatie (CBRN te Vught 'of gelijkwaardig') ten behoeve van de uitvoering van de praktijkdagen van de Opleiding multi-processen, Praktijkexamens multi-processen Wegverkeer en Profcheck voor Wegverkeer zorg te dragen voor: • 2 oefenbanen van 50 meter per baan, zodat minimaal 2 oefeningen gelijktijdig kunnen worden gedraaid; • beide oefenbanen bevatten een snelweg nodig met ensceneringsmateriaal in de vorm van autowrakken (12 tot 15 zowel personenauto's, 2 vrachtwagens en een bus) en vangrail; • per oefenbaan een Baanregisseur; • Tegenspelers (OvD Brandweer, GHOR, Politie) uitgevoerd door functionarissen die op het moment van tegenspel actief hun functie uitvoeren en daarnaast in staat zijn om tegelijkertijd te observeren en achteraf feedback te geven; • ervaren Waarnemers die actief in het werkveld zijn, de multi-processen waarnemen en beoordelen en die na iedere Profcheck het evaluatiegesprek leiden; • per oefenbaan een Hoofdocent als leider van het CoPi tijdens de oefening en het examen van de Praktijkexamens multi-processen en de Profcheck. Dit mag gecombineerde rol zijn met Hoofddocent; • 2x ruimte voor het te houden COPI-overleg. Hierdoor wordt het mogelijk om 2 oefeningen gelijktijdig te kunnen draaien • ruimtes voor evaluatie/nabespreking (op loopafstand van elke oefenbaan); • Een ruimte voor (de)briefing van alle betrokkenen op de betreffende lesdag; • beschikbaarheid/toegankelijkheid van de locatie/faciliteiten van 7.00 tot 17.30; • Catering voor alle betrokkenen op de betreffende lesdag (zie ook eis 9B, 15B en 1P). Zie tevens eis 17B.
13B	Opdrachtnemer dient voor de praktijklocatie (CBRN te Vught 'of gelijkwaardig') ten behoeve van de uitvoering van de praktijkdagen van de Opleiding multi-processen, Praktijkexamens multi-processen voor Scheepvaart zorg te dragen voor: • 4 ruimtes, 2x ruimte voor het opstellen van het scenario en 2x ruimte voor het te houden COPI-overleg; Hierdoor wordt het mogelijk om 2 oefeningen gelijktijdig te kunnen draaien; • Tegenspelers (OvD Brandweer, GHOR, Politie) uitgevoerd door functionarissen die op het moment van tegenspel actief hun functie uitvoeren en daarnaast in staat zijn om tegelijkertijd te observeren en achteraf feedback te geven; • ervaren Waarnemers die actief in het werkveld zijn, de multi-processen waarnemen en beoordelen en die na iedere Profcheck het evaluatiegesprek leiden; • per oefenbaan een Baanregisseur; • Een hoofdocent van Dienst per oefenbaan als leider CoPi tijdens de oefening en het examen van de Praktijkexamens multi-processen. Dit mag gecombineerde rol zijn met Hoofddocent • ruimtes voor evaluatie/nabespreking (op loopafstand van elke oefenbaan); • Een ruimte voor (de)briefing van alle betrokkenen op de betreffende lesdag; • beschikbaarheid/toegankelijkheid van de locatie/faciliteiten van 7.00 tot 17.30; • Catering voor alle betrokkenen op de betreffende lesdag (zie ook eis 9B, 15B en 1P). Zie tevens eis 17B.
14B	Theorielessen van de gehele Basisopleiding (Opleiding mono-processen en Opleiding multi-processen) vinden plaats op locatie van Opdrachtnemer.
15B	Theorieruimtes van Opdrachtnemer dan wel vaardigheidsgerichte locaties die Opdrachtnemer inzet voor de uitvoering zijn verzorgd, passend bij de leeractiviteit en inclusief catering.
16B	Indien er sprake is van overmacht waarbij de deelnemers niet bij elkaar kunnen komen (denk aan omstandigheden zoals COVID-19), overlegt Opdrachtnemer met Opdrachtgever om te beslissen of de opleidingsactiviteiten digitaal gevolgd kunnen worden, opgeschort worden of van cruciaal belang zijn waardoor bij elkaar komen geoorloofd is. Opdrachtnemer zal zijn medewerking hieraan verlenen.
17B	<u>Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van onderstaande onderdelen voor zowel de Opleiding multi-processen (waaronder praktijkdagen en Praktijkexamens van de Opleiding multi-processen) als de Profcheck</u> • Benodigde middelen

Eis Nr.	Omschrijving
	- o Ensceneringsmiddelen, afhankelijk van het scenario (m.u.v. Scheepvaart) - o Ruime hoeveelheid scenariobeschrijvingen, zodat ieder jaar met andere scenario's getraind kan worden. Ook de RWS Docent en beoordelaar die de Profcheck moet afleggen dient een scenario te krijgen die hij nog niet kent. - o CoPI-bak, portofoons • Ruimten - o Ruimte die als CoPI-bak kan dienen voor de OvD Water of CoPI-bak voor de OvD Weg - o Leslokaal/leslokalen - o Oefenbaan buiten voor de OvD Weg • Voorziene rollen - o 2 Hoofddocenten (Opdrachtnemer) - o 2 Baanregisseurs (Opdrachtnemer) - o 6 personen tegenspel Opdrachtnemer (2x OvD-B, 2x OvD-G, 2x OvD-P) - o 4 personen tegenspel Opdrachtgever (2x Wegverkeersleider/Verkeersleider, 2x Weginspecteur/Mobiel Verkeersleider) - o 2 beoordelaars - o 4 Waarnemers Opdrachtnemer • 2 waarnemers Opdrachtgever • ruimtes voor evaluatie/nabespreking (op loopafstand van elke oefenbaan); • Een ruimte voor (de)briefing van alle betrokkenen op de betreffende lesdag; • beschikbaarheid/toegankelijkheid van de locatie/faciliteiten van 7.00 tot 17.30; • Catering voor alle betrokkenen op de betreffende lesdag (zie ook eis 9B, 15B en 1P). Opdrachtgever regelt zelf: • 4 personen tegenspel Opdrachtgever (2x Wegverkeersleider/Verkeersleider, 2x Weginspecteur/Mobiel Verkeersleider) • 4 Waarnemers Opdrachtgever Zie tevens eis 12 en 13B.
18B	Opdrachtnemer dient alle uitvoeringen te evalueren en rapporteren op deelnemerstevredenheid, reactie- en leerniveau direct na afloop van de uitvoering. Voor nader te bepalen onderdelen dient er ook op gedragsniveau getoetst te worden. De uitkomsten van de evaluaties worden besproken met Opdrachtgever tijdens een leveranciersgesprek om te bezien of aanpassingen aan het programma wenselijk dan wel noodzakelijk zijn.
19B	De groeps grootte van de theoriedagen bevat maximaal 16 10 deelnemers (max 8 SWM en max 8 WVM) en praktijkdagen maximaal 8 10 deelnemers. Voor zowel theorie- als praktijkdagen geldt een minimum van 6 deelnemers.
20B	Opdrachtnemer draagt zorg voor de organisatie van de Praktijkexamen multi-processen. Opdrachtnemer verstrekt certificaten aan de deelnemers en verwerkt de aanwezigheid en certificering van de deelnemers in het LMS van Opdrachtgever.
21B	Opdrachtnemer draagt zorg dat de beoordelingsformulieren met de leer- en ontwikkelpunten voor de deelnemers aan de Profcheck en Praktijkexamen multi-processen worden verstrekt aan de deelnemers.
22B	De deelnemersplanning voor de Profchecks, praktijkdagen en Praktijkexamen multi-processen wordt door Opdrachtnemer opgesteld.

Eis nr.	Omschrijving
Personele eisen	
1E	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de Dienstverlening docenten en coaches Hoofddocenten in (met minimaal HBO werk- en denkniveau) die aantoonbaar (op verzoek van Opdrachtgever) die beschikt over coachingsvaardigheden, vakbekwaam/opgeleid zijn, boven de stof staan op het onderdeel dat zij verzorgen en zich bewust zijn van hun voorbeeldfunctie.

Eis nr.	Omschrijving
	Waarbij Opdrachtgever kan vertrouwen op de kennis en kunde van de Opdrachtnemer en van de docenten en coaches Hoofddocenten .
2E	Opdrachtnemer zet docenten en coaches Hoofddocenten in die ruime aantoonbare ervaring hebben met betrekking tot het vakgebied OvD (politie, brandweer of GHOR) in het opleiden en over basiskennis van de rollen OvD (zowel theoretisch als praktijk), zie bijlage 12 profielschetsen OvD.
3E	De in te zetten coach Hoofddocent dient affiniteit te hebben met het vakgebied OvD, de doelgroep en RWS Docenten.
4E	Opdrachtnemer dient, op het eerste verzoek van Opdrachtgever, van Personeel van Opdrachtnemer (ook medewerkers die niet bij Opdrachtnemer in dienst zijn) een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te overleggen. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
5E	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de Dienstverlening in het geval van uitval (door bijvoorbeeld ziekte, verlof, vakantie, ontslag) van Personeel van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
6E	Als Personeel van Opdrachtgever ingezet wordt als docent of coach komt de inzet van het Personeel van Opdrachtgever niet voor vergoeding in aanmerking.

Eis nr.	Omschrijving
Prijs	
1P	De geoffreerde prijzen dienen all-in te zijn. Alle kosten dienen in de prijsstelling/ tarieven te zijn verwerkt. De volgende kosten zijn hierbij in ieder geval inbegrepen: implementatiekosten, kosten voor de – voorbereiding van – docent(en)/coach(es) Hoofddocenten (inclusief reis- en verblijfskosten), kosten voor opleidingsmaterialen/-middelen, kleine aanpassingen in het curriculum, het modereren en beheren van de elektronische leeromgeving, kosten voor praktijkdagen, Praktijkexamen multi-processen en herkansing, Profchecks, evaluatie-, accountgesprekken met Opdrachtgever, alle overige studie- en administratiekosten en locatie- en cateringkosten, dit wil zeggen: inclusief alle eventueel verdere bijkomende kosten, exclusief btw.
2P	Indien van toepassing kan Opdrachtnemer tot maximaal € 6.000,- voor het maken van aanpassingen gericht op het RWS-specifiek maken van casuïstiek en procedures van alle leeractiviteiten inclusief materiaal, als ook de evaluatie en optimalisatie van programma en materialen naar aanleiding van de eerste uitvoering van de opleiding. Opdrachtnemer overlegt de facturen vooraf met de adviseur LOFC.
3P	Opdrachtnemer actualiseert, indien nodig, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het programma van de leeractiviteiten, de elektronische leeromgeving en het opleidingsmateriaal op basis van ontwikkelingen (bijvoorbeeld gewijzigde wetgeving) en evaluaties die bij Opdrachtgever en/of de doelgroep hebben plaatsgevonden en die relevant zijn voor deze leeractiviteit. Deze actualisatie is kosteloos.
4P	De tarieven staan vast voor het eerste jaar van de Raamovereenkomst, na het eerste jaar kan indexatie van tarieven ieder jaar plaats vinden, voor het eerste per 1 februari 2024 Indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de tarieven te indexeren, dient Opdrachtnemer het indexeringsverzoek uiterlijk twee maanden voor de beoogde ingangsdatum van die indexering schriftelijk voor te leggen aan de contractmanager. Voor het indexeren geldt de jaar-op-jaar methode waarbij de peilmaand de maand is, waarin de inschrijving heeft plaatsgevonden. De wijziging vindt plaats aan de hand van het CBS-indexcijfer voor Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (SBI 2008 M Specialistische zakelijke diensten), inclusief bijzondere beloning, met basisjaar 2010 (of bij wijziging door CBS van het basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar). Het indexcijfer wordt afgerond op twee decimalen. De indexatie wordt vastgesteld volgens de methode: $\text{Prijs nieuw} = \text{Prijs oud} * \frac{\text{Indexcijfer nieuwe maand}}{\text{Indexcijfer oude maand}}$

Eis nr.	Omschrijving
	Ter verduidelijking zijn tussen haakjes de maanden en jaren aan bovenstaand voorbeeldberekening toegevoegd. Dit dient ter illustratie, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. De CBS gegevens van "M Specialistische zakelijke diensten; indexcijfers (2010=100)" kunnen via onderstaande link worden verkregen: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table en dan als extra filter Bedrijfstakken 1^e digit voor optie M te kiezen Opdrachtnemer geeft in het indexeringsverzoek de berekeningsmethode van het indexeringspercentage en de nieuwe prijs, met een duidelijke verwijzing naar de herkomst van de gebruikte indexcijfers aan. Indien het indexeringsverzoek niet correct is ingediend, dan wordt deze geretourneerd en niet in behandeling genomen. Indexering achteraf van voorgaande jaren is niet mogelijk. De aanpassing van de tarieven mogen pas worden geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager. NB. Indexering van de tarieven is geen recht. Opdrachtnemer dient een voorstel in, waarbij Opdrachtgever bepaalt of indexering wordt toegestaan. Normaal gesproken zal dit worden toegestaan als Opdrachtnemer zich aan de meegegeven passage houdt, echter uitzonderingen zijn mogelijk. Opdrachtgever heeft hierin het eindoordeel, eventuele afwijzing van een voorstel tot indexering dient zeer zorgvuldig te worden onderbouwd door Opdrachtgever.

Eis nr.	Omschrijving
Facturering en Betaling	
1F	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. Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven Logius Home Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)
2F	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.
3F	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer, zaaknummer, SAP-regelnummer, uitvoerings- en deelnemersID op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder het inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren. Tijdens de implementatiefase vindt nadere afstemming plaats.
4F	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van het systeem 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	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
6F	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	Facturatie van de Opleiding multi-processen vindt plaats tegen de overeengekomen prijs na het afnemen van het Praktijkexamen multi-processen; Facturatie van de Profcheck, Waarnemerstraining en Intervisie vindt na voltooiing van de uitvoering achteraf plaats tegen de overeengekomen prijs. Facturatie van extra coaching vindt achteraf, per maand plaats tegen de overeengekomen prijs.

Eis nr.	Omschrijving
	Bij het ontwikkelen van de scenario's vindt facturatie plaats na oplevering en goedkeuring door de Opdrachtgever. Indien de periode tot goedkeuring van een scenario langer is dan 3 maanden kan een verzoek tot deelbetaling door Opdrachtnemer worden ingediend.
8F	Leeractiviteiten kunnen uitsluitend door Opdrachtgever worden geannuleerd. Indien annulering van een leeractiviteit plaatsvindt door Opdrachtgever zijn de volgende annuleringsvoorwaarden van toepassing: Bij annulering van een of meerdere deelnemer(s) voor de Opleiding multi-processen, Profcheck, Waarnemerstraining of Intervisie zijn geen annuleringskosten van toepassing. Bij annulering van de gehele dan wel een deel van de Opleiding multi-processen tot uiterlijk vijftien kalenderdagen voor aanvang van de uitvoeringsdata van een onderdeel van de Opleiding multi-processen, zijn geen kosten verschuldigd. Tussen de vijftien en zes kalenderdagen voor aanvang van de uitvoeringsdata van een onderdeel van de Opleiding multi-processen: 50% van de overeengekomen kosten Binnen zes kalenderdagen voor aanvang van de uitvoeringsdata van een onderdeel van de Opleiding multi-processen: 100% van de overeengekomen kosten. De kosten voor de locatiehuur van de CBRN-locatie te Vught 'of gelijkwaardig', die worden ingezet bij de praktijkdagen en Praktijkexamens multi-processen Wegverkeer, zijn tot vijf werkdagen vooraf kosteloos te annuleren, derhalve zal Opdrachtgever deze kosten dan ook niet vergoeden, indien annulering uiterlijk zes werkdagen voorafgaand plaatsvindt. Profcheck Scheepvaart / Profcheck Wegverkeer Bij annulering van de gehele Profcheck tot uiterlijk vijftien kalenderdagen voor aanvang van de uitvoeringsdata van de Profcheck, zijn geen kosten verschuldigd. Tussen de vijftien en zes kalenderdagen voor aanvang van de uitvoeringsdata van de Profcheck: 50% van de overeengekomen kosten. De kosten voor de locatiehuur van de CBRN-locatie te Vught 'of gelijkwaardig', die worden ingezet tijdens de Profchecks Wegverkeer, zijn tot vijf werkdagen vooraf kosteloos te annuleren, derhalve zal Opdrachtgever deze kosten dan ook niet vergoeden, indien annulering uiterlijk zes werkdagen voorafgaand plaatsvindt. Binnen zes kalenderdagen voor aanvang van de uitvoeringsdata van de Profcheck: 100% van de overeengekomen kosten. Waarnemerstraining en Intervisie Bij annulering van de Waarnemerstraining of Intervisie tot uiterlijk vijftien kalenderdagen voor aanvang van de uitvoeringsdata van de Waarnemerstraining of Intervisie, zijn geen kosten verschuldigd. Tussen de vijftien en zes kalenderdagen voor aanvang van de uitvoeringsdata van de Waarnemerstraining of Intervisie: 50% van de overeengekomen kosten. Binnen zes kalenderdagen voor aanvang van de uitvoeringsdata van de Waarnemerstraining of Intervisie: 100% van de overeengekomen kosten. Extra coaching Bij annulering van de extra coaching tot uiterlijk vijftien kalenderdagen voor aanvang van de uitvoeringsdata van de coaching, zijn geen kosten verschuldigd. Tussen de vijftien en zes kalenderdagen voor aanvang van de uitvoeringsdata van de coaching: 50% van de overeengekomen kosten. Binnen zes kalenderdagen voor aanvang van de uitvoeringsdata van de coaching: 100% van de overeengekomen kosten.
9F	Opdrachtnemer overlegt in de implementatiefase de opbouw van kosten voor de uitvoering van de Opleiding multi-processen, op basis van deze kostenopbouw kunnen (annulerings) kosten in voorkomende gevallen worden gedeclareerd.

Eis nr.	Omschrijving
Communicatie en rapportage	
1C	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) toepast zoals uitgewerkt in bijlage 8, Toetsplan. Het doel van de in het Toetsplan beschreven KPI's is, dat Opdrachtgever vanuit de regievoering zicht houdt op de kwaliteit van de door Opdrachtnemer uitgevoerde Dienstverlening en kan zorgen voor de borging van het ondersteunde proces. Opdrachtgever heeft in het Toetsplan aangegeven met welke KPI's zij denkt dit te kunnen realiseren. Na gunning wordt in overleg met Opdrachtnemer gekeken hoe er samen voor gezorgd kan worden dat deze toetsing zo efficiënt en doelmatig mogelijk verloopt
2C	Prestatiemonitoring is onderdeel van de opdracht en zal plaatsvinden op operationeel/tactisch niveau, conform het Toetsplan. Er zal periodiek (minimaal 2 x per jaar) overleg plaatsvinden tussen de contractmanager, de adviseur van Opdrachtgever en vertegenwoordiger(s) van Opdrachtnemer. In dit overleg worden ten minste de volgende onderwerpen besproken: 1. Terugblik algemeen Opdrachtgever/Opdrachtnemer; 2. Verslag, acties en afspraken vorig overleg; 3. KPI Service Level Rapportage op basis van Toetsplan: - Doorspreken Kwartaal rapportages - Verbeteringen n.a.v. scores op KPI's - Slagingspercentages; 4. Social Return; 5. AVG; 6. Vooruitblik, trends en ontwikkelingen - Wijzigingen in richtlijnen, wetgeving etc.
3C	Ieder half jaar (of vaker wanneer de situatie hierom vraagt) levert Opdrachtnemer een rapportage van de in het Toetsplan beschreven KPI's aan de contractmanager van Opdrachtgever aan. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken na gunning het format voor de rapportage.
4C	Opdrachtnemer deelt met Opdrachtgever actief de informatie die ervoor zorgt dat een opleiding aangepast moet worden.
5C	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever kosteloos maatwerkrapportages te kunnen aanleveren indien Opdrachtgever hierom verzoekt.
6C	Gedurende de uitvoering van de Dienstverlening zal zo vaak als nodig operationeel overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gevoerd.

Eis nr.	Omschrijving
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacybeleid	
1V	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van deze Raamovereenkomst 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	In het kader van de AVG beschouwt Opdrachtgever Opdrachtnemer als zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke volgens artikel 4, lid 7 AVG.
3V	Opdrachtnemer treft, volgens artikel 25 AVG, passende technische en organisatorische maatregelen om rekening te houden met de beginselen van gegevensbescherming door ontwerp (design) en door standaardinstellingen (default).
4V	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens.
5V	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.
6V	Opdrachtnemer voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving met betrekking tot wettelijke bewaartermijnen, signaleringen, archivering, anonimisering, vernietiging van (zoals dossiers/documenten/e-mails/login) persoonsgegevens. Na gunning worden hier in overleg met Opdrachtnemer en Opdrachtgever afspraken over gemaakt.
7V	Opdrachtnemer is verplicht om ten aanzien van persoonsgegevens geheimhouding te betrachten.

Eis nr.	Omschrijving
8V	Opdrachtnemer zal haar informatievoorziening, de voorzieningen voor het ontvangen van opdrachten en inclusief het communiceren van informatie, aantoonbaar voldoen en blijven voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2019 (BIO-2019).
9V	Wanneer persoonsgegevens, dossiers, plannen en rapportages van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer medewerking te verlenen bij de overdracht van deze informatie naar Opdrachtgever. Daarna vernietigt hij deze binnen de wettelijk vastgestelde termijn..
10V	Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens niet verder verwerken voor niet-verenigbare doelen dan waarvoor deze opdracht wordt uitgevoerd.
11V	Het is Personeel van Opdrachtnemer niet toegestaan bijzondere persoonsgegevens op te slaan in het LMS.
12V	Alle opgeslagen persoonsgegevens, dossiers, plannen en rapportages, voortvloeiend uit de uitvoering van trajecten ten behoeve van de Opdrachtgever, zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever.

Eis nr.	Omschrijving
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	
1M	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).
2M	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: - De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis 1M, 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 contractmanager.
3M	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.
4M	Na akkoord van de Opdrachtgever, is Opdrachtnemer verplicht om binnen 2 maanden te kunnen starten met de uitvoering.
5M	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 contactpersonen genoemd in 3M.
6M	Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in 3M genoemde punten, de haalbaarheid en de realiteit. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met de wijzigingen, wordt het gewijzigde Plan van Aanpak onderdeel van de overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht binnen 1 maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het Plan van Aanpak uit te kunnen voeren.
7M	Opdrachtnemer dient minimaal halfjaarlijks te rapporteren over de Social Return inzet. De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden tijdens de dialoog verder besproken en dient onderdeel te zijn van het Plan van Aanpak.
8M	De Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de Dienstverlening een gemiddelde van 2% Social Return van de omzet van Opdrachtnemer op deze opdracht.