

Bijlage 8 Programma van eisen

Eis nr.	Eis
1.	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de geëiste dienstverlening ten behoeve van de aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
1.3	De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
1.4	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Raamovereenkomst 2. Aanbestedingsstukken en de nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde) 3. Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten SBB 2020 4. Inschrijving Opdrachtnemer
1.5	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door de aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De aanbestedende dienst behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
1.6	De Verwerkersovereenkomst (bijlage 2) en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de Verwerkersovereenkomst slechts prevaleert boven de Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien het gaat om de verwerking van persoonsgegevens.
1.7	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst blijkt en draagt ervoor zorg dat alle medewerkers van/namens Opdrachtnemer, alsmede onderaannemers en (toe)leveranciers van Opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht.
1.8	Opdrachtnemer brengt de aanbestedende dienst, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
1.9	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
1.10	De door Opdrachtnemer bij inschrijving opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria maken automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.
2.	Specifieke eisen
2.1	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om alle opleidingen die Opdrachtgever voor zijn medewerkers wenst in te kopen via Opdrachtnemer te boeken.
2.2	Opdrachtnemer stelt geen restricties ten aanzien van de opleidingsinstituten bij wie Opdrachtgever opleidingen afneemt.
2.3	Indien Opdrachtgever een opleiding wenst te boeken bij een opleidingsinstituut waar Opdrachtnemer nog geen afspraken mee heeft gemaakt, dient Opdrachtnemer alsnog te faciliteren dat Opdrachtgever de betreffende opleiding via Opdrachtnemer kan boeken.

2.4	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever een landelijke dekking; dat wil zeggen dat er in het hele land open rooster en inhouse trainingen worden aangeboden.
2.5	De Opdrachtnemer beschikt over een professionele backoffice met vaste contactpersonen voor Opdrachtgever zowel in het accountmanagement als in de backoffice.
2.6	Opdrachtnemer verzorgt de administratieve, financiële en contractuele afhandeling van de opleidingen en trainingen die door Opdrachtgever worden ingekocht.
2.7	Na gunning vindt een startoverleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever om te komen tot een zo efficiënt mogelijke wijze van samenwerken.
2.8	Indien Opdrachtnemer niet in staat is een opleiding en/of training te leveren of indien een opleiding en/of training niet via Opdrachtnemer kan worden ingekocht, dan is Opdrachtgever gerechtigd om zelf de markt te benaderen en de Opdracht bij derden uit te zetten.
2.9	Een standaardopleiding is een opleiding die niet specifiek is toegespitst op de organisatie van Opdrachtgever en die is terug te vinden in de portal.
2.10	Een maatwerkopleiding is een op de leervraag / het kennisdomein van de organisatie afgestemde opleiding.
2.11	Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever op zijn verzoek van minimaal drie aanbieders, binnen vijf werkdagen na vraagstelling, voor het uitvoeren van maatwerkoplossingen.
2.12	Indien Opdrachtgever van oordeel is dat het aanbod van het door de Opdrachtnemer voorgestelde opleidingsaanbod op onderdelen niet passend is, wordt een nieuwe zoekopdracht gegeven.
2.13	Op verzoek van Opdrachtgever vindt er een verkennend gesprek tussen de contactpersoon van de Opdrachtgever en de geselecteerde opleider plaats, waarin wordt bepaald wat de precieze inhoud en vormgeving van de maatwerk opleiding/training zal zijn.
2.14	Opdrachtnemer is op de hoogte van alle relevant ontwikkelingen die zich voordoen op het gebied van leren en ontwikkelen en kan zorgdragen voor passende aanbieders.
2.15	Opdrachtnemer biedt een breed, divers en actueel opleidingsaanbod aan (zoals advies-, communicatie-, ICT-, en managementvaardigheden, vakgerichte opleidingen op het gebied van projectmanagement, financiën en HRM), ontleend aan het aanbod van een diversiteit van opleidingsaanbieders.
2.16	Opdrachtnemer is in staat om opleidingen voor Opdrachtgever (zowel standaard- als maatwerkopleidingen) in te kopen.
2.17	Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever een voor Opdrachtgever ingerichte online portal ter beschikking, die via een koppeling met Afas bij de Opdrachtgever bereikt kan worden.
2.18	De online portal borgt het proces van aanvraag van de opleiding tot aan aanmelding van medewerker bij de opleidingsaanbieder.
2.19	Binnen deze online portal bepaalt Opdrachtgever welke opleidingen en opleidingsinstituten voor zijn medewerkers zichtbaar zijn.
2.20	De online portal is gebruiksvriendelijk. Onder gebruiksvriendelijk wordt verstaan dat het aantal en de complexiteit van de handelingen zo laag mogelijk is.
2.21	De online portal beschikt over een zoekfunctie, waarbij medewerkers kunnen filteren op tenminste: •Categorie; •Prijs van de Opleiding; •Opleidingsaanbieder; •Opleidingsniveau.
2.22	Opleidingen zijn op eenvoudige en overzichtelijke wijze met elkaar te vergelijken op basis van tenminste de volgende criteria: •Naam opleider; •Inhoud en vorm Opleiding; •Resultaat; •Tijden en locatie; •Opleidingsniveau; •Lesduur; •Looptijd; •Prijs.
2.23	Opdrachtnemer geeft uitleg en/of er is een handleiding beschikbaar met betrekking tot de online portal zodat Opdrachtgever de diensten goed kan gebruiken.

2.24	De online portal toont de kosten van de Opleidingen zowel exclusief als inclusief BTW. Opdrachtgever is niet BTW plichtig en wil daarom inzicht in de kosten incl. en excl. BTW.
2.25	De online portal is 7 dagen per week en 24 uur per dag toegankelijk met een uptime van 99%.
2.26	Opleidingen die buiten de online portal om worden aangevraagd, worden na het boeken van de desbetreffende Opleiding – binnen een periode van 14 dagen – door Opdrachtnemer geregistreerd in de online portal zodat deze Opleidingen ook onderdeel uitmaken van de rapportages en evaluaties.
2.27	Binnen de online portal is de accordering van een opleiding door een leidinggevende of budgethouder van Opdrachtgever via een digitale workflow geregeld.
2.28	De portal beschikt over een digitale twee traps goedkeuringsflow die gekoppeld dient te worden met AFAS. Deze workflow borgt tenminste het volgende: de verzending van opleidingsaanvragen van medewerkers richting leidinggevend - o.b.v. de Opdrachtgever mandaatregeling (aangeleverd indien nodig door Opdrachtgever na gunning) om deze de aanvragen te kunnen goed- of afkeuren; - de terugkoppeling van goed- of afkeuring van de leidinggevende richting medewerkers.
2.29	De workflow biedt de mogelijkheid om een door Opdrachtgever gegenereerd nummer (bestelnummer) aan een goedgekeurde opleidingsaanvraag toe te voegen om zo de aansluiting met de grootboeknummers van Opdrachtgever te waarborgen.
2.30	Medewerkers kunnen Opleidingen na afronding reviewen. De reviews zijn zichtbaar voor de medewerkers van Opdrachtgever. Voor medewerkers is zichtbaar welke Opleidingen binnen de zoekresultaten de meest gewaardeerde Opleidingen zijn.
2.31	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon plus een plaatsvervanger aan met wie Opdrachtgever tijdens kantooruren contact kan opnemen.
2.32	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die op werkdagen telefonisch en per e-mail te bereiken is van 9.00 tot 17.00 uur. Op e-mail wordt binnen acht (8) werkuren gereageerd.
2.33	Alle communicatie zowel mondeling als schriftelijk vindt plaats in het Nederlands. Dit geldt ook voor de documentatie die in het kader van de online portal aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, zowel voor gebruik als voor beheer.
2.34	Opdrachtnemer dient een procesbeschrijving te hebben voor klachtafhandeling over de dienstverlening, inclusief responsetijd, oplostijd en deze ook na te leven. Deze procesbeschrijving zal na gunning worden toegevoegd aan de inschrijving.
2.35	Opdrachtnemer en Opdrachtgever overleggen minimaal éénmaal per jaar op strategisch en minimaal éénmaal per kwartaal op tactisch niveau, maar zo vaak als voor een goede werking van de raamovereenkomst en naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk is.
2.36	Per kwartaal rapporteert Opdrachtnemer minimaal over: • Aantal boekingen naar opleiding en naar opleidingsaanbieder • Aantal maatwerkopdrachten met het aantal uitgevoerde trainingen per opdracht • Omzet per kostenplaats • Omzet per opleiding en per opleidingsaanbieder • Aantal ontvangen klachten en de af handeling, responsetijd en oplostijd Opdrachtnemer is bereid redelijke verzoeken tot wijziging c.q. uitbreiding van de managementrapportage, geuit door Opdrachtgever, kosteloos door te voeren. Indien (een deel van) de data realtime beschikbaar is is het niet nodig deze periodiek aan te leveren.
2.37	Geautoriseerde beheerders krijgen toegang tot de portal waar zij: • Rapportages (zoals gespecificeerd in eis 2.36) kunnen draaien • Openstaande en afgeronde aanvragen bekijken • De rapportage toont het real time beschikbare opleidingsbudget per organisatieonderdeel op ieder gewenst moment • Gecrediteerde opleidingskosten zijn inzichtelijk in het overzicht van opleidingsuitgaven per organisatieonderdeel terug te vinden (real time). • De geschiedenis van de medewerker met betrekking tot een goedgekeurde opleiding(en) en/of training(en) kunnen inzien op ieder gewenst moment.
2.38	Opdrachtnemer beschikt over een evaluatiemethodiek waarmee ingekochte opleidingen, op verzoek van Opdrachtgever, worden geëvalueerd. Opdrachtnemer stelt periodiek evaluatierapporten ter beschikking waarmee Opdrachtgever de kwaliteit van ingekochte opleidingen en de tevredenheid van deelnemers over de opleidingen en opleidingsinstituten kan monitoren.
2.39	Opdrachtnemer deelt de evaluaties van aanbieders die standaard een evaluatie uitvoeren met Opdrachtgever.

3.	ICT en Security eisen
3.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor de inrichting, hosting, en beheer van een actieve*) API koppeling met een AFAS GetConnector en AFAS UpdateConnector (REST/JSON) voor het uitwisselen van minimaal de volgende gegevens: • Personeelsnummer en naam • Email adres • Goedkeuringsflow • Datum van aanvraag *) De AFAS connectoren zijn reactief. Daarom wordt een actieve koppeling aan de kant van Opdrachtnemer vereist.
3.2	Opdrachtnemer garandeert vertrouwelijk en integer om te gaan met persoons- en bedrijfskritische gegevens en conformeert zich aan de volgende relevante wet en regelgevingen: • Algemene verordening gegevensbescherming (AVG); • Richtsnoer: Betrouwbaarheidsniveaus voor authenticatie bij elektronische overheidsdiensten; • Beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties (NCSC).
3.3	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet Meldplicht Datalekken 2.1
3.4	In het geval incidenten en inbreuken op de privacy dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever relevante logs beschikbaar te stellen gesteld. Opdrachtgever dient geïnformeerd te worden over welke maatregelen Opdrachtnemer treft en nog gaat treffen.
3.5	Security incidenten en inbreuken op de privacy worden zo spoedig mogelijk en tenminste op de dag van ontdekking aan de coördinator Informatiebeveiliging van Opdrachtgever schriftelijk doorgegeven. Opdrachtnemer informeert zowel de coördinator Informatiebeveiliging als de vaste contactpersoon bij Opdrachtgever.
3.6	In het geval incidenten en inbreuken op de privacy dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever relevante logs beschikbaar te stellen. Opdrachtgever dient geïnformeerd te worden over welke maatregelen Opdrachtnemer treft en nog gaat treffen.
3.7	Opdrachtnemer heeft een geldige certificering van ISO27001. Certificeringen worden jaarlijks extern geaudit.
3.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor een online portal die is afgeschermd voor onbevoegden. Een medewerker van Opdrachtgever kan pas een wijziging doorvoeren nadat hij bij Opdrachtgever is ingelogd.
3.9	Opdrachtnemer zal vooraf informatie verstrekken als er risico's zijn die de dienstverlening beïnvloeden.
3.10	Publiekelijk beschikbare webapplicaties en API's van de Opdrachtnemer dienen te zijn beveiligd volgens hedendaagse standaarden. Verbindingen worden gemaakt op basis van versleutelde verbindingen.
3.11	Opdrachtnemer voert maandelijks via sslabs.com een controle op de configuratie van de webserver. Er dient tenminste een A beoordeling te worden gehaald. Mocht de A-beoordeling niet worden behaald dan zorgt de Opdrachtgever ervoor dat dat binnen een maand wel het geval is.
3.12	De portalen werken minimaal op de actuele versies van de webbrowsers Edge en Chrome en Safari, zonder installatie van extra plug-ins of software, op actuele versies van Windows, IOS, en Android.
3.13	Authenticatie van natuurlijke personen vindt <u>uitsluitend</u> plaats via de Single Sign On met Microsoft Azure ADFS of Microsoft Azure OpenID connect van Opdrachtgever. Geautoriseerde gebruikers worden op deze manier bekend gemaakt in het systeem. Voor nieuwe medewerkers zijn dan ook geen handmatige acties noodzakelijk
3.14	Data en backup van Opdrachtgever is gescheiden opgeslagen van data en backup van andere klanten.
3.15	Plannen voor disaster recovery en andere beschikbaarheid verhogende maatregelen worden met Opdrachtgever gedeeld wanneer dit relevant is.
3.16	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over onderhoud. Indien er storingen zijn, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover zo snel als redelijkerwijs mogelijk informeren. Onderhoud wordt drie werkdagen van te voren gemeld aan Opdrachtgever zodat de overlast voor Opdrachtgever wordt geminimaliseerd.
3.17	Bij storingen of verminderde beschikbaarheid van een dienst rapporteert Opdrachtnemer schriftelijk over de reden en maatregelen.
3.18	De online portal die opdrachtnemer ter beschikking stelt wordt aangeboden als SaaS-oplossing.
3.19	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over belangrijke versie upgrades. Opdrachtnemer houdt bestaande technologieën die Opdrachtgever gebruikt beschikbaar. Wanneer zo'n technologie wordt uitgefaseerd gebeurt dit in overleg met Opdrachtgever.
3.20	De management interface dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst altijd beschikbaar te zijn.
3.21	Management interfaces van Opdrachtnemer staan alleen individuele toegang toe, op basis van autorisatiematrix. Opdrachtgever kan toegangsrechten voor deze management interface eenvoudig wijzigen.
3.22	De Opdrachtnemer dient aan te geven waar de hosting en data-opslag plaatsvindt. Dit dient plaats te vinden

	binnen de grenzen van de Europese Unie.
3.23	Opdrachtnemer faciliteert op verzoek van Opdrachtgever data overdracht in een open standaard vorm bij beëindiging van activiteiten voor Opdrachtgever.
3.24	Gegevens van Opdrachtgever mogen niet gebruikt worden voor andere dan in het kader van deze overeenkomst zijn afgesproken, zonder toestemming van Opdrachtgever.
3.25	Opdrachtnemer draagt zorg voor een online portal die is afgeschermd voor onbevoegden. Een medewerker van Opdrachtgever kan pas een opleiding zoeken en boeken nadat hij bij Opdrachtgever is ingelogd.
3.26	Gevoelige data wordt versleuteld opgeslagen. Ongeautoriseerde toegang en opslag van onversleutelde gevoelige informatie is niet mogelijk.
3.27	Opdrachtnemer past functiescheiding toe in systemen van Opdrachtgever en voorkomt conflicterende rollen. Een autorisatiematrix wordt na definitieve gunning door Opdrachtgever aangeboden.
3.28	Wijzigingsverzoeken van medewerkers van Opdrachtgever met betrekking tot wijzigingen in de beheersstructuur worden alleen uitgevoerd als die persoon geautoriseerd is volgens het gedefinieerde autorisatieniveau (autorisatiematrix).
4	Financiële eisen
4.1	Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke vereisten.
4.2	De factuur bevat minimaal de volgende gegevens van Opdrachtnemer: - Bedrijfsnaam - Adres - Telefoonnummer - KvK-nummer - Btw-nummer - IBAN rekeningnummer - Debiteurnummer
4.3	De factuur bevat minimaal de volgende verdere gegevens: - Organisatienaam en adres van Opdrachtgever; - Contactpersoon van Opdrachtgever; - Contract- en verplichtingenummer; - Factuurdatum; - Factuurnummer; - Periode waar de factuur betrekking op heeft; - Offertenummer van incompany- en/of maatwerktrajecten; - Uitsplitsing van de bedragen per aangevraagde opleiding; - Totaal factuurbedrag exclusief btw; - Btw percentage; - Btw-bedrag factuur; - Totaal factuurbedrag inclusief btw.
4.4	Alle facturen worden uitsluitend digitaal in pdf-formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl.
4.5	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
4.6	De factuur wordt pas in behandeling genomen als deze voldoet aan de in het programma van eisen genoemde voorwaarden. Indien een factuur hieraan niet voldoet, dan wordt de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.
4.7	Indien tijdens de looptijd van de raamovereenkomst blijkt dat de opleidingstarieven die Opdrachtnemer voor een bepaalde opleiding hanteert aantoonbaar niet marktconform zijn, dient Opdrachtgever in het concrete geval de betreffende opleiding bij Opdrachtnemer te kunnen boeken voor een tarief lager of gelijk aan het door Opdrachtgever aangetoonde tarief. Als marktconform wordt in dit kader bedoelt het opleidingstarief dat een opleidingsinstituut in rekening brengt indien Opdrachtgever rechtstreeks bij hem de betreffende opleiding zou boeken.
4.8	De overeengekomen tarieven liggen in ieder geval vast en kunnen – eerst per 1 januari 2026 op verzoek van opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per jaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Dienstenprijsindex (DPI), op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: $(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar}) / \text{jaargemiddelde oud jaar} \times 100\%$ (afgerond op 2 decimalen). Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd.

4.9	Opdrachtnemer factureert de jaarlijkse licentiekosten voor het gebruik van de online portal apart van de opleidingskosten.
4.10	Opdrachtnemer zal opleidingen die via hem worden geboekt, maandelijks factureren aan Opdrachtgever. Dit betekent dat Opdrachtnemer opleidingen (en indien van toepassing en voor zover dit een verplicht onderdeel is van de opleiding, inclusief de accommodatie) dient te kunnen voorfinancieren van maximaal 2 maanden van te voren.
4.11	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om per Opleiding/opdracht de juiste kostenplaats aan te geven.
4.12	Opdrachtnemer dient facturen per kostenplaats te splitsen. Daarnaast vermeldt opdrachtnemer het verplichtingenummer dat Opdrachtgever verstrekt op de factuur. Deze factuur bevat op regelniveau het bestelnummer dat correspondeert met een gevolgde opleiding van een medewerker van Opdrachtgever. Tevens is de naam van de medewerker en de omschrijving van de opleiding weergegeven op de factuur. Indien bij een opleiding er sprake is van arrangement- en accommodatiekosten, wordt dit apart weergegeven op de factuur.