

Bijlage 2 - Programma van eisen

Eisen 1. Juridisch	
Eis 1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening inclusief opleidingsmateriaal ten behoeve van de Opdrachtgever, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
Eis 1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.3	De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 1.4	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen, en/of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de Aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.
Eis 1.5	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door de Opdrachtgever 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.
Eis 1.6	De verwerkersovereenkomst 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.
Eis 1.7	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding (zie bijlage 8 - Geheimhoudingsverklaring) van al hetgeen door de uitvoering van de Opdracht over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg dat alle medewerkers van/namens Opdrachtnemer, alsmede onderaannemers en (toe)leveranciers van Opdrachtnemer (waaronder ZZP'ers) zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de Opdracht.
Eis 1.8	Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever, 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.
Eis 1.9	Onenigheid over kwaliteit, acceptatie en uitvoering van de Opdracht wordt door de Opdrachtgever aan een deskundige onafhankelijke derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.
Eis 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.
Eisen 2. Dienstverlening	
Eis 2.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat trainingen plaatsvinden op doordeweekse dagen tussen 9.00-17.00 uur.

Eis 2.2	Een training duurt maximaal 8 dagdelen van 4 uur.
Eis 2.3	Een trainingsgroep bestaat uit maximaal 12 deelnemers. In overleg met Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.
Eis 2.4	De trainingslocatie wordt bepaald en geregeld door Opdrachtgever. Opdrachtgever draagt zorg voor lunch, koffie/thee en versnaperingen.
Eis 2.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie van de trainingen. Daaronder valt minimaal: 1. Planning van de trainingen in overleg met Opdrachtgever. 2. Stuurt de deelnemers een uitnodiging voor de training (inclusief locatie) met alle benodigde informatie en instructies over eventuele voorbereiding voor de training. 3. Alle communicatie vooraf, tijdens en na de training met deelnemers en overige betrokkenen binnen de Aanbestedende dienst ten behoeve van de organisatie van de training, 4. Draagt zorg voor evaluatieformulieren en het (anoniem) invullen daarvan door de deelnemers tijdens de laatste trainingsdag. 5. Draagt zorg voor archivering van de evaluatieresultaten en deelt periodiek of op verzoek de resultaten met Opdrachtgever.
Eis 2.6	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat trainingen interactief zijn.
Eis 2.7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedere deelnemer niet langer dan 3 uur voorbereiding (huiswerk) nodig heeft per trainingsdag.
Eis 2.8	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat haar in te zetten trainers de juiste ervaring hebben om de trainingen conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en wensen uit te voeren.
Eis 2.9	Opdrachtnemer stelt al het trainingsmateriaal digitaal beschikbaar aan de deelnemers van Opdrachtgever. Dit dient Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen na de cursusdag te versturen aan de deelnemers.
Eis 2.10	Bij uitval van een trainer zorgt Opdrachtnemer voor een vervangende trainer die voldoet aan hetgeen gesteld is in de Aanbestedingsstukken. De verantwoordelijkheid voor het regelen van vervanging en communicatie richting Opdrachtgever en haar deelnemers ligt bij Opdrachtnemer.

Eisen 3. Commercieel

Eis 3.1	De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle nadere Opdrachten die na het eindigen van de Raamovereenkomst nog niet (volledig) uitgevoerd zijn.
Eis 3.2	De prijzen zijn in euro's afgerond op maximaal twee (2) decimalen, exclusief btw.
Eis 3.3	De inschrijfprijs en alle onderliggende prijzen dienen all-in prijzen te zijn (exclusief btw) waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot salariskosten, overheadkosten, kantoorkosten, inwerkkosten, overdrachtskosten einde Raamovereenkomst, onderzoekskosten, reviewkosten, kosten voor verzekering, parkeerkosten, telefoonkosten, kosten voor hard- en software, coördinatiekosten, Er zijn aldus geen additionele kosten meer voor Opdrachtgever, met uitzondering van de kosten voor: • Aanvullende Opdrachten waarvoor de Opdrachtgever Opdracht heeft gegeven conform de eisen en voorwaarden die gesteld worden aan aanvullende Opdrachten.
Eis 3.4	De overeengekomen maximum prijzen liggen in ieder geval vast gedurende de initiële

	duur van de Raamovereenkomst en kunnen – eerst per de eerste verlenging op verzoek van Opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per verlenging worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS index CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (2010=100, 1972-2023 CBS op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: $\frac{(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar})}{\text{jaargemiddelde oud jaar}} \times 100\% \text{ (afgerond op 2 decimalen).}$ Als nieuw kalenderjaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe kalenderjaar gehanteerd.
Eis 3.5	Wordt in een jaar afgezien van herzien van de prijzen, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar; indexering over meerdere jaren is derhalve uitgesloten.
Eis 3.6	Een voornemen tot indexatie dient Opdrachtnemer minimaal drie (3) kalendermaanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan schriftelijk aan de Opdrachtgever te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.
Eis 3.7	Negatieve indexering dient Opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen en de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.
Eis 3.8	Alle in de Aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en aantallen zijn indicatief, wat betekent dat hieraan geen rechten ontleend kunnen worden door Opdrachtnemer voor de werkelijke afname. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, welke gebaseerd is op historische cijfers en toekomstverwachtingen. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger, of lager uitkomt.

Eisen 4. Aanvullende Opdrachten

Eis 4.1	Naast de Opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken dient Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever ook bereid te zijn aanvullende Opdrachten uit te voeren, binnen de kaders van artikel 2.163b Aw 2012.
Eis 4.2	Onder aanvullende Opdrachten worden diensten verstaan welke niet zijn opgenomen in de Opdracht en welke nauw verband houdt met de scope van de Opdracht.
Eis 4.3	Indien de Opdrachtgever aanvullende Opdracht wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij Opdrachtnemer gedaan.
Eis 4.4	Opdrachtnemer brengt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van het verzoek een offerte uit aan de Opdrachtgever waarin de aanvullende Opdracht voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te verrichten dienst, de randvoorwaarden, de doorlooptijd voor de uitvoering en de geldigheid van de offerte (minimaal 30 dagen).
Eis 4.5	De prijzen voor de aanvullende Opdrachten dienen gelijk te zijn met de tarieven die zijn opgenomen in de bijlage prijsblad bij de Raamovereenkomst.
Eis 4.6	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door de Opdrachtgever dient de aanvullende Opdracht binnen de opgegeven doorlooptijd uitgevoerd geleverd te worden.
Eis 4.7	Facturatie van de aanvullende Opdrachten kan alleen plaatsvinden na volledige verrichting en acceptatie van de aanvullende Opdracht door de Opdrachtgever, tenzij

	schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 4.8	De Raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte met betrekking tot de aanvullende Opdracht.

Eisen 5. Facturatie	
Eis 5.1	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting en acceptatie van de diensten een factuur.
Eis 5.2	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per aanvullende Opdracht, tenzij in de Opdrachtbevestiging anders is overeengekomen.
Eis 5.3	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens Opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens de Opdrachtgever</u> • Organisatienaam • Naam Opdrachtgever • Adres • Inkoopordernummer <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Inkoopordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft, tevens dienen de trainingsdagen en de directie ten behoeve waarvan de training is gegeven vermeld te worden. • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 5.4	<u>Een kostenoverzicht bevat minimaal de volgende gegevens:</u> • Factuurdatum

	• Factuurnummer • Inkoopordernummer • Periode waar het kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de Opdrachtverstrekker (indien van toepassing) • Prijs per eenheid zoals opgenomen in de bijlage prijzenblad behorende bij de raam/nadere overeenkomst, (of offerte in het geval van aanvullende Opdrachten) • Aantal per onderdeel zoals opgenomen in de bijlage prijzenblad behorende bij de raam/nadere overeenkomst • Totaal kosten (incl. en excl. btw) • In het geval van een aanvullende Opdracht een kopie van de door de Opdrachtgever goedgekeurde offerte • Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 5.5	Facturen worden uitsluitend via e-facturatie verstuurd. Het OIN (Overheid Identificatie Nummer) van de AP is 00000004000000079000.
Eis 5.6	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 5.7	Indien een factuur niet voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen 30 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
Eis 5.8	De Opdrachtgever is gerechtigd om indien er sprake is van door Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) welke niet tijdig zijn voldaan door Opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de Opdrachtgever.
Eis 5.9	Indien de Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de betalingstermijn heeft voldaan, kan Opdrachtnemer van rechtswege de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119b lid 1 BW in rekening te brengen. De rentevergoeding wordt berekend over de vordering van Opdrachtnemer.
Eis 5.10	De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door de Opdrachtgever aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 BW, op juistheid te laten controleren.
Eis 5.11	Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van een accountantscontrole zal Opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
Eis 5.12	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.

Eisen 6. Communicatie

Eis 6.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever vindt plaats in de
----------------	---

	Nederlandse taal.
Eis 6.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
Eis 6.3	De Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de Opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens Kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon (accountmanager) langer dan twee (2) werkdagen afwezig is wordt de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de Opdrachtgever contact opneemt met de contactpersoon (accountmanager).
Eis 6.4	De Opdrachtgever krijgt, indien de vaste beslissingsbevoegde contactpersoon (accountmanager) langer dan twee (2) werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de Opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (accountmanager).
Eis 6.5	De Opdrachtgever krijgt een vast inhoudelijke beslissingsbevoegd contactpersoon (projectmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de inhoud van de Opdracht. Deze contactpersoon (projectmanager) dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon (projectmanager) langer dan twee (2) werkdagen afwezig is wordt de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de Opdrachtgever contact opneemt met de contactpersoon.
Eis 6.6	De Opdrachtgever krijgt indien de vaste inhoudelijke beslissingsbevoegde contactpersoon (projectmanager) langer dan twee (2) werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de inhoud van de Opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (projectmanager).

Eisen 7. Personeel

Eis 7.1	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering van de Opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
Eis 7.2	Opdrachtnemer en de in te zetten trainers ondertekenen een geheimhoudingsverklaring. Opdrachtnemer tekent de geheimhoudingsverklaring voor de start van de Opdracht. De in te zetten trainers ondertekenen de

	geheimhoudingsverklaring voor de start van de door hem/haar te geven training.
Eis 7.3	Indien de Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet van een medewerker van Opdrachtnemer kan de Opdrachtgever verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. De Opdrachtgever zal tijdig Opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.

Eisen 8. Overleg en rapportages	
Eis 8.1	- Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) eenmaal per jaar een strategisch overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de projectmanager en/of accountmanager van Opdrachtnemer. - Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) één (1) maal per 10 weken een tactisch overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de projectmanager van Opdrachtnemer. Bij bijzonderheden die direct actie verlangen of bij uitval van deelnemers neemt Opdrachtnemer tussentijds contact op met Opdrachtgever.
Eis 8.2	Tijdens het tactisch en het strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: - Verloop van de trainingen n.a.v. de evaluaties; - Evt. uitval van deelnemers; - Welke feedback komt er uit de trainingsgroepen, incl. de evaluatieformulieren; - Samenwerking en klanttevredenheid; - Knelpunten in de uitvoering van de Opdracht; - Afspraken ter verbetering van knelpunten; - Uitgevoerde verbeteringen.
Eis 8.3	De datum en het tijdstip van de overleggen zoals genoemd in Eis 8.1 worden op initiatief van Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever bepaald.
Eis 8.4	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de Opdrachtgever te bepalen locatie.
Eis 8.5	Op basis van de uitkomsten van het tactisch/strategisch overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten - verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer.
Eis 8.6	Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf (5) werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Opdrachtgever verstrekt.
Eis 8.7	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de Opdrachtnemer het niet eens is met de door de Opdrachtgever verlangde aanpassingen dient er binnen vijf (5) werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging. Indien het voor de Opdrachtgever niet mogelijk is om binnen vijf (5) werkdagen een nieuw overleg te plannen dan dient er tenminste binnen deze periode een nieuw overleg gepland te worden.
Eis 8.8	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal eenmaal per zes (6) maanden én op verzoek van de Opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per half kalenderjaar, waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen):

	- o Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort) - o Uitgevoerde verbeteracties en resultaat - o Overzicht geplande verbeteracties - o Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de Opdracht - o Financieel overzicht incl. uurverantwoording - o Aantal gegeven trainingen per rol incl. aantal deelnemers per training
Eis 8.9	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Opdrachtgever verstrekt.
Eis 8.10	Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat: • De informatie duidelijk en begrijpelijk is. • Rapportages een consistente lijn volgen. • Indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportageoplossingen dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.
Eis 8.11	De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd (o.a. visuele weergave), wordt in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de implementatiefase.