



Belastingdienst

BIJLAGE B – Specificatie van de opdracht

Behorende bij de Aanbesteding: Onderwijskundige diensten voor Hoge Raad, Nationale Ombudsman, Raad van Staten, Tweede Kamer en delen van de Rijksoverheid

Kenmerk: IUC24-606

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. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	4
2.2.1. Een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving	4
2.2.2. Social return.....	5
2.3. Verzekering	6
2.4. Business Etiquette.....	6
2.5. Geheimhouding en VOG	7
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	9
3.1. Algemene voorwaarden.....	9
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	10
4.1. Prijsstelling.....	10
4.2. Elektronisch factureren (EBF) – e-factureren.....	10
Hoofdstuk 5. Eisen met betrekking tot contractmanagement door categoriemanagement Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling	12
Hoofdstuk 6. Specificatie van de opdracht Onderwijskundige diensten	15
6.1. Algemene eisen.....	15
6.2. Specifieke eisen Onderwijskundige diensten	18
6.3. Specifieke eisen Onderwijskundige diensten	18

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Onderwijskundige diensten voor Hoge Raad, Nationale Ombudsman, Raad van Staten, Tweede Kamer en delen van de Rijksoverheid.

Met kenmerk IUC24-606. 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 wordt de inschrijving terzijde gelegd (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen en wensen 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 een inschrijver op het moment van inschrijving voldoen, ook wanneer de eis de uitvoeringsfase betreft. De Gunningseisen zijn opgenomen in dit document. Als niet wordt 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 Raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
--------------	--

UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich pas bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden, zijn uitvoeringseisen. Derhalve wordt in Uitvoeringseisen altijd gerefereerd aan Opdrachtnemer en Opdracht. 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.
--------------	---

In het navolgende wordt met Opdrachtgever bedoeld: een Deelnemende organisatie of een dienstonderdeel daarvan. Indien er aan een (nadere) overeenkomst wordt gerefereerd dan wordt daar onder verstaan: de Offerteaanvraag van Opdrachtgever en Offerte van Opdrachtnemer. Een overeenkomst komt tot stand op basis van een procedure voor offertestelling, zoals beschreven in bijlagen I en J.

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen. De bepalingen in dit hoofdstuk hebben allemaal specifiek betrekking op de uitvoeringsperiode van de aanbesteedde opdracht.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	--

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

2.2.1. Een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving

Het doel van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) is om de inkoopkracht van alle overheden (en andere inkoopende partijen) zoveel mogelijk in te zetten voor het realiseren van onze maatschappelijke doelen in het fysieke en het sociale domein. Door maatschappelijk verantwoorde producten in te kopen, draagt de overheid geloofwaardig bij aan het bereiken van deze doelen: 'practice what you preach'. De overheid creëert op deze manier marktvraag naar duurzame, sociale en innovatieve producten, werken en diensten. Dit geeft een krachtige impuls aan marktpartijen om te innoveren en hun aanbod te verduurzamen. Het MKB speelt hierbij een belangrijke rol als grote werkgever en innovator. Onder maatschappelijke doelen verstaan we de volgende MVI-thema's:

1. Het tegengaan van klimaatverandering;
2. Het stimuleren van een circulaire economie;
3. Het tegengaan van milieuverontreiniging, zoals stikstofuitstoot, luchtverontreiniging, gebruik van schadelijke stoffen en pesticiden, mede ter bescherming van de biodiversiteit. Ook het tegengaan van voedselverspilling en het verminderen van watergebruik en energiegebruik vallen hieronder;
4. Het stimuleren van een diverse en inclusieve samenleving en bedrijfsleven waarin iedereen wordt behandeld en beoordeeld op wat ze kunnen en niet op wie ze zijn, van wie ze houden, waar ze vandaan komen of wat ze geloven;
5. Het stimuleren van arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (social return) in lijn met het streven naar een diverse en inclusieve samenleving;
6. Het stimuleren van ketenverantwoordelijkheid van bedrijven. Dat betekent het voorkomen of aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu conform de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen (thema internationale sociale voorwaarden (ISV)).

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Wat betekenen deze doelstellingen voor de aanbesteding Onderwijskundige diensten?

Omdat de Opdrachtwaarde van elk van de afzonderlijke percelen hoger is dan €250.000,- exclusief btw neemt de Aanbestedende dienst in deze procedure de verplichting op om bij te dragen aan social return (zie paragraaf 2.2.2). Deze verplichting wordt opgenomen als een (gezamenlijke) opdracht voor de Raamcontractanten. Categoriemanagement Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling wil, namens de Deelnemende diensten, samen met Opdrachtnemers de handen ineen slaan om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (vijfde MVI thema) uitzicht te geven op een duurzame plaatsing. Na gunning gaan we met de nieuw gecontracteerde Opdrachtnemers onderzoeken hoe we elkaar kunnen versterken om de doelstellingen voor social return te bereiken (zie UE2).

2.2.2. Social 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. De Rijksoverheid bevordert daarom dat ondernemers bij aanbestedingen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten. Dit heet social return on investment (SROI). 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.

Bij Social return gaat het om de volgende doelgroepen:

- Werkloosheidsuitkering (WW), langer dan 12 maanden werkloos en/of 50 jaar of ouder;
- Arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA), Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA), Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ);
- Wet inkomensvoorziening oudere of gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ) / Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW).
- Mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, dat zijn personen die langere tijd werkloos zijn (langer dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
- Vroegtijdige schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.

De Rijksoverheid hanteert binnen haar inkoopbeleid 2 toepassingsvormen van social return:

- De klassieke toepassing 'social return 1.0' en
- per 1 januari 2018 de nieuwe werkwijze: Maatwerk voor Mensen. Dit wordt ook wel social return 2.0 genoemd. In de nieuwe werkwijze is er meer ruimte voor maatwerk, waardoor meer sociale impact mogelijk is.

Zie de website: <https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-themas/social-return/aan-de-slag-0>

In deze Aanbesteding wordt social return 2.0 toegepast omdat dit, vanwege het meer vormvrije karakter, beter lijkt aan te sluiten bij het specialistische karakter van de Inschrijvers.

UE 1.	Na gunning organiseert de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling in samenwerking met het IUC en (eventueel) Deelnemende organisaties een startbijeenkomst. Tijdens deze startbijeenkomst is er ruimte voor de Opdrachtnemers om met elkaar, categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling en eventueel Opdrachtgever(s) te bespreken op welke manieren er (gezamenlijk) invulling gegeven kan worden aan duurzame initiatieven, waaronder in elk geval social return. Elke Raamcontractant moet per perceel tenminste 5% van de verwachte loonsom inzetten ten behoeve van social return. Na deze bijeenkomst stellen Opdrachtnemers een (gezamenlijk) plan van aanpak op voor de uitvoering van social return en eventueel ander duurzame initiatieven. Het plan van aanpak moet uiterlijk binnen drie maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst aangeboden worden aan het categoriemanagement Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling. Na goedkeuring van het plan van aanpak is Opdrachtnemer gehouden aan uitvoering ervan. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat hij met uitvoering van het plan van aanpak elk contractjaar minstens het hierboven genoemde percentage haalt. Uitzondering hierop is het eerste contractjaar. Opdrachtnemer streeft ernaar om het deel van de vereiste 5% dat hij niet heeft gehaald, te compenseren in de daarop volgende contractjaren. Opdrachtnemer moet zijn prestaties op dit vlak ook door middel van rapportages aantoonbaar maken aan het categoriemanagement Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling en Deelnemende organisaties. Deze rapportages worden besproken in evaluatiegesprekken. In evaluatiegesprekken tussen Categoriemanagement Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling en Opdrachtnemer en (eventueel) Deelnemende organisaties wordt de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak besproken.
UE 2.	Wanneer Categoriemanagement Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling constateert dat Opdrachtnemer het in UE 1 genoemde minimumpercentage social return niet haalt en/of niet of in onvoldoende mate de uitvoering van zijn plan van aanpak nakomt, dan treedt categoriemanagement Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling in overleg met Opdrachtnemer. Dit kan leiden tot een verbetertraject. Wanneer ook het verbetertraject niet leidt tot het behalen door Opdrachtnemer van het beoogde minimumpercentage en/of dit wordt niet of in onvoldoende mate uitgevoerd, dan (kan) kunnen Deelnemende organisaties betalingen inhouden of storeren tot maximaal 5% van de verwachte loonsom. Met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.

2.3. Verzekering

UE 3.	Gezien de aard van de werkzaamheden is het noodzakelijk dat Opdrachtnemer vanaf het moment van uitvoering van de overeenkomst verzekerd is tegen beroepsaansprakelijkheid, met een dekking van ten minste € 500.000 per gebeurtenis, gedurende tenminste de looptijd van de raamovereenkomst.
--------------	--

2.4. Business Etiquette

Eis 2.	Inschrijver conformeert zich nu en na gunning, indien de Raamovereenkomst hem gegund wordt, aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage O.
---------------	--

2.5. Geheimhouding en VOG

UE 4.	Opdrachtnemer inclusief zijn personeel (eigen en inhuur) dienen strikte geheimhouding in acht te nemen met betrekking tot: - Informatie die wordt verkregen als gevolg van alle activiteiten uitgevoerd in het kader van de Raamovereenkomsten die uit deze Aanbesteding voortvloeien; - Gebouwen en interne organisatie van Deelnemende organisaties aan de Raamovereenkomsten en de identiteit van diens medewerkers; - En overige zaken waarvan het personeel van de Opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Raamovereenkomsten van kracht.
UE 5.	Om veiligheidsredenen kunnen door een Opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering van een Opdracht de volgende verklaringen worden gevraagd met betrekking tot het door Opdrachtnemer in te zetten personeel (in eigen dienst en/of onderaannemerschap): - Een ondertekende geheimhoudingsverklaring zoals opgenomen in Bijlage N; - Verklaring omtrent gedrag (VOG) die aan de specifieke eisen voldoet en niet ouder is dan 2 jaar, gerekend vanaf de aanvangsdatum van de Opdracht. Wanneer een Opdrachtgever om een van de bovengenoemde verklaringen verzoekt, dan kan het personeel van Opdrachtnemer niet eerder ingezet worden op de Opdracht dan na het overleggen van de vereiste geheimhoudings- en/of VOG-verklaring(en). Geheimhoudings- en/of VOG-verklaringen van personeel van Opdrachtnemer worden door Opdrachtnemer gearchiveerd en worden bij elk volgend verzoek van een Opdrachtgever tot verificatie ervan, door Opdrachtnemer verstrekt.
UE 6.	Het kunnen overleggen van een VOG-verklaring die voldoet aan de vereisten van een Opdrachtgever, is te allen tijde voor risico en rekening van Opdrachtnemer.

2.6 Veiligheidsonderzoek

UE 7.	In sommige gevallen kan voor de uitvoering van een Opdracht een screeningsvereiste gelden. Een Opdrachtgever kan in dat geval van Opdrachtnemer vragen dat het op de betreffende Opdracht in te zetten personeel van/namens Opdrachtnemer een veiligheidsonderzoek (ook wel screening of betrouwbaarheids- en geschiktheidsonderzoek (BGO) genoemd) ondergaat, conform de bij de Opdrachtgever gebruikelijke regels. De Opdrachtnemer en het personeel dat hij op de betreffende Opdracht inzet, zijn dan verplicht aan het vereiste veiligheidsonderzoek mee te werken. Personeel kan ook niet eerder op de Opdracht worden ingezet dan na het aantonen van een positief screeningsresultaat.
UE 8.	Indien een veiligheidsonderzoek gevraagd wordt door een Opdrachtgever, dan overlegt Opdrachtnemer op daartoe strekkend verzoek van de Opdrachtgever een lijst van personeel dat voor het veiligheidsonderzoek in aanmerking komt. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat betreffend personeel beschikbaar is om het veiligheidsonderzoek te ondergaan. De kosten hiervan kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
UE 9.	Een positief screeningsresultaat heeft een gelimiteerde geldigheid. Na het verstrijken ervan is, indien de Opdracht voortduurt, herscreening noodzakelijk.

Wanneer een veiligheidsonderzoek leidt tot een negatieve uitslag dan resulteert dit direct tot het uitsluiten van betreffend personeel van/namens Opdrachtnemer voor het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van de betreffende Opdracht. Ook sluit Opdrachtnemer betreffend personeel uit van iedere kennisname van gegevens van en over de Deelnemende organisatie.

UE 10. Indien een screeningsvereiste van toepassing is op een Opdracht, dan is Opdrachtnemer er te allen tijde voor verantwoordelijk dat het personeel dat hij inzet een positief screeningsresultaat heeft.

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in Bijlage C opgenomen Raamovereenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemers wordt ondertekend - door opdrachtgever aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door opdrachtgever bekend gemaakte wijzigingen.

Eis 3.	Inschrijver gaat akkoord met de in Bijlage C van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de Raamovereenkomst (incl. bijlagen), met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	--

3.1. Algemene voorwaarden

ARVODI 2018

Op de Raamovereenkomsten is de ARVODI 2018 van toepassing.

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 prijsopgave in het Prijsformulier in Bijlage 5 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 4.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten dienen te zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad.
Eis 5.	De door Inschrijver opgegeven prijzen, in het Prijzenblad in Bijlage 5, in het kader van de Aanbesteding IUC24-606 zijn maximum prijzen. Inschrijver kan bij een nadere offertestelling, alleen inschrijven met uurtarieven die gelijk of lager zijn dan de opgegeven prijzen in het hiervoor genoemde Prijzenblad.
Eis 6.	De door Inschrijver geoffreerde prijzen en tarieven, zoals door hem opgegeven in Bijlage 5, Prijzenblad staan vast tot 1 oktober 2025. Na deze datum heeft de Inschrijver het recht de tarieven jaarlijks per 1 januari, en voor het eerst met ingang van 1 oktober 2025 aan te passen met de jaarmutatie CPI van de tabel: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport; index 2015=100 U kunt deze tabel vinden op de volgende website: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1538482214822 Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van het 2e kwartaal in het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. Inschrijver dient uiterlijk twee maanden voorafgaande aan de genoemde momenten van tarief indexering, een schriftelijk verzoek in bij de contractmanager Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling, met bijbehorende onderbouwing om voor indexering in aanmerking te komen. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.
Eis 7.	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 de dienstverlening conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver.
Eis 8.	Indien de Aanbestedende dienst in aanvulling op de aangeboden prijzen kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn deze voor rekening van Inschrijver.

4.2. Elektronisch factureren (EBF) – e-factureren

Voor alle leveranciers die zaken willen doen met de overheid is het verplicht om elektronisch te factureren. Zie hiervoor bijlage E.

Eis 9.	Inschrijver gaat akkoord met e-factureren en de hieronder opgenomen Uitvoeringseisen hieromtrent.
--------	---

	Inschrijver verzendt, indien de Raamovereenkomst hem gegund wordt, de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de Deelnemende dienst gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt. Zie bijlage E voor een instructie.
UE 11.	De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
UE 12.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.
UE 13.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in de implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
UE 14.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
UE 15.	Alle e-facturen van Opdrachtnemer voldoen ten minste aan de wettelijke eisen die hier aan worden gesteld. Zie: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuureisen/factuureisen
UE 16.	Wanneer Opdrachtnemer een e-factuur stuurt aan een Opdrachtgever die onderdeel is van het Rijk dan voldoet de e-factuur aan de in de Handreiking basisfactuur Rijk (bijgevoegd als Bijlage F) opgenomen vereisten.
UE 17.	Opdrachtnemer start direct na de gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de Aanbestedende dienst voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de Opdrachtgever over de door Opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.
UE 18.	Naar Deelnemende organisatie Hoge Raad der Nederlanden wordt gefactureerd via het factuurportaal van de Rijksoverheid (Logius). Het OIN van de Hoge Raad is: 00000004000000009000.
UE 19.	Naar Deelnemende organisatie Nationale ombudsman dient op de volgende wijze gefactureerd te worden: factuur@nationaleombudsman.nl .
UE 20.	Naar Deelnemende organisatie Raad van State dient op de volgende wijze gefactureerd te worden: facturen@raadvanstate.nl .
UE 21.	Naar Deelnemende organisatie Tweede Kamer dient op de volgende wijze gefactureerd te worden: FEZ-E-facturen@tweedekamer.nl

Hoofdstuk 5. Eisen met betrekking tot contractmanagement door categoriemanagement Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling

UE 22. Opdrachtnemer verleent medewerking en geeft uitvoering aan de implementatie en bijbehorende communicatie van de te sluiten Raamovereenkomst vanaf gunning tot afsluiting van de implementatie op zowel rijksbreed niveau als op het niveau van de Deelnemende organisaties. Nadere afspraken over implementatie en communicatie activiteiten worden gemaakt onder regie van de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling. Eventuele kosten aan de zijde van Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van Opdrachtnemer.

UE 23. Opdrachtnemer stelt als contactpersoon voor Opdrachtgever een vaste accountmanager beschikbaar die zorg draagt voor een efficiënte wijze van uitvoeren van de opdrachten. Opdrachtgever heeft halfjaarlijks (en wanneer daar anderszins aanleiding toe is) overleg met de accountmanager aan de hand van door Opdrachtnemer verstrekte schriftelijke rapportages en overzichten.

Opdrachtnemer levert ook één single point of contact aan voor contact met Leer-Rijk (zie Bijlage M) over:

- Toevoegen informatie;
- Inrichten aansluiting op bestel- en facturatieproces;
- Vragen/klachten die via Leer-Rijk binnen komen.

Leveranciersgesprekken

UE 24. Opdrachtnemer en Deelnemende organisaties voeren jaarlijks tenminste één leveranciersgesprek, eventueel in combinatie met beoordeling (zie eis UE 266). Leveranciersgesprekken kunnen vaker plaatsvinden zowel op verzoek van Deelnemende organisaties als Opdrachtnemer als daar reden voor is, bijvoorbeeld, grote afname/veel lopende opdrachten, juist een bij de verwachting achterblijvende afname of bij uitvoering van verbetervoorstellen. Eventuele afspraken n.a.v. deze leveranciersgesprekken worden vastgelegd door de Deelnemende organisaties. De wijze waarop dit gebeurt is vormvrij.

UE 25. Op afspraak en verzoek van de Deelnemende organisatie neemt de strategische contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling deel aan één of meerdere van deze leveranciersgesprekken.

UE 26. Opdrachtnemer en Deelnemende organisaties beoordelen elkaar tenminste éénmaal per jaar aan de hand van een gestandaardiseerd beoordelingsformulier. Beoordeling kan vaker plaatsvinden op verzoek van Deelnemende organisaties en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is. In het beoordelingsformulier worden minimaal de volgende onderwerpen opgenomen:

- (deelname aan) Offertestelling;
- Uitvoering van Opdrachten/samenwerking met Opdrachtgever;
- Evaluatie van uitgevoerde Opdrachten;
- Communicatie;
- Klantgerichtheid/verbeteren van dienstverlening;
- Klachten/verbetervoorstellen (indien van toepassing).

Rapportages

UE 27. Opdrachtnemer dient per kwartaal een managementrapportage aan Categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling aan te leveren conform een format dat na definitieve gunning wordt verstrekt. In de managementrapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:

- Aantal uitgebrachte nadere offertes naar Deelnemende organisatie en type verplichting (Resultaat of Inspanning);
- Aantal lopende opdrachten naar startdatum, geplande opleverdatum, type verplichting (Resultaat en Inspanning) en financiële omvang;
- Aantal binnengekomen nieuwe offerteverzoecken;
- Totaalomzet per maand/kwartaal per Deelnemende organisatie;
- Aantal, soort en status klachten(afhandeling).
- Uitkomsten van de evaluatie(s) door de Deelnemers conform afgesproken evaluatieformulier (zie Bijlage P)

UE 28. De managementrapportage wordt tijdig, uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal aangeleverd door Opdrachtnemer. Het format (bestandsvorm) waarin de informatie wordt aangeleverd, wordt aangereikt door Categoriemanagement Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling. Op basis van nadere analyses door strategisch contractmanagement van de Categoriemanagement Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling worden eventuele wijzigingen binnen een week – door Opdrachtnemer- verwerkt. Vaststelling van de managementrapportage gebeurt door de strategisch contractmanager van Categoriemanagement Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling.

UE 29. Opdrachtnemer brengt voor het uitbrengen van de hier bedoelde rapportages, en het verwerken van de nadere analyse suggesties, geen kosten in rekening. De aangeleverde management rapportages worden door de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling, na analyse en vaststelling, gedeeld met de betreffende Deelnemende organisaties. De Strategisch contractmanager categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling kan de opdrachtnemer verzoeken de goedgekeurde rapportages te delen met de contactpersonen van de Deelnemende organisaties.

UE 30. Gebruik van een gestandaardiseerd evaluatieformulier (Bijlage P) voor door Opdrachtnemer uitgevoerde opleidingen/trainingen is verplicht voor alle Deelnemende organisaties.

Klachten

UE 31. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Deelnemende organisaties staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de klacht is afgehandeld.

UE 32. Indien blijkt dat de kwaliteit van dienstverlening niet aan de eisen van de Raamovereenkomst voldoet, zal de betreffende Deelnemende organisatie met Opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken hoe wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst opnieuw voordoen. Dit is met behoud van de overige rechten die in dat geval toekomen aan Opdrachtgever (zoals recht op bijv. schadevergoeding, ontbinding, etc.). In eerste instantie vindt het overleg over klachtafhandeling plaats tussen de betreffende Deelnemende organisatie en de Opdrachtnemer al dan niet met interventie van de

strategische contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling. Opdrachtnemer stelt een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat dergelijke klachten structureel kunnen worden opgelost. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren. Binnen zeven (7) Werkdagen na melding van een klacht moet de oplossing van de klacht gerapporteerd zijn aan de betreffende Deelnemende organisatie en in cc naar de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling, waarin tenminste het volgende staat vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst herhaalt. De klacht is pas opgelost wanneer de Deelnemende organisatie de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd. Deze acceptatie zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

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

Hoofdstuk 6. Specificatie van de opdracht Onderwijskundige diensten

6.1. Algemene eisen

UE 33. Opdrachtnemer is in staat om voor de percelen die hij gegund krijgt de gevraagde diensten in scope van de Opdracht te kunnen leveren. Opdrachtnemer kan deze diensten bovendien zowel verlenen op basis van een Inspanningsverplichting als op basis van een Resultaatsverplichting.

UE 34. Alle communicatie tussen Opdrachtnemer, categoriemanagement Vakken en Persoonlijke Ontwikkeling en Opdrachtgever is in het Nederlands. De door Opdrachtnemer op te leveren diensten en/of producten zijn in correct Nederlands gesteld en, indien van toepassing, conform een door de Opdrachtgever gehanteerde schrijfwijzer. Bij uitzondering en alleen in opdracht van een Opdrachtgever kan van de Nederlandse taal worden afgeweken.

UE 35. Opdrachtnemer werkt, indien aanwezig en door de Opdrachtgever verstrekt, met en conform de formats, sjablonen, templates, schrijfwijzer en/of user interface van Opdrachtgever.

UE 36. Bij alle uitingen en/of producten die binnen een Opdracht worden opgeleverd, wordt de huisstijl van de Opdrachtgever/Deelnemende organisatie toegepast, tenzij in de Offerteaanvraag anders is overeengekomen met Opdrachtgever.

In geval de Opdrachtgever onderdeel is van de Rijksoverheid, dan is dat de Rijkshuisstijl.

UE 37. Het ontwerp voor de te maken, onderhouden en/of uit te voeren leeractiviteit(en) in het kader van een Opdracht, voldoet(n) aan de in de Offerteaanvraag opgenomen omschrijving en vereisten.

UE 38. Leeractiviteiten ontworpen, gemaakt, onderhouden en/of uitgevoerd door Opdrachtnemer voldoen in elk geval aan de Visie van de Opdrachtgever op leren en ontwikkelen. Zie: <https://www.derijksampus.nl/alles-over-leren/visie-op-leren>.

In geval een Opdrachtgever een eigen aanvullende visie op leren en ontwikkelen heeft dan kan Opdrachtgever van Opdrachtnemer verlangen om ook hier aan te voldoen bij uitvoering van een Opdracht. Maar alleen wanneer de visie van Opdrachtgever een verbijzondering is van de toepasselijke visie zoals hierboven genoemd en als deze tijdig beschikbaar aan Opdrachtnemer wordt gesteld.

In geval van strijdigheid geldt dat de toepasselijke visie van Rijksoverheid prefaleert boven de eigen visie van een Opdrachtgever.

UE 39. Opdrachtnemer conformeert zich aan voor de Opdracht relevante (e-learning) standaarden, protocollen en/of afspraken tenzij in de Offerteaanvraag expliciet is opgenomen dat aan alle, of nader te benoemen standaarden, protocollen en/of afspraken op de verplicht-lijst van Forum Standaardisatie en/of de website van EduStandaard niet hoeft te worden voldaan:

1. Op de verplichte lijst van Forum Standaardisatie ('pas toe of leg uit'-lijst). Hierin zijn de volgende relevante standaarden opgenomen: Digitoegankelijkheid, e-portfolio NL en SAML (zie ook: UE 63 en 65). Zie website: <https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>
2. Zoals opgenomen op de website van EduStandaard, in het bijzonder de volgende afspraken: LTI (Learning Tools Interoperability), NL-QTI (NL Question and Test Interoperability, Nederlandse standaard voor uitwisseling van toetsmateriaal), ADL-

SCORM, xApplication Programming Interface (xAPI). Zie website:
<https://www.edustandaard.nl/afspraken/toelichting/leer-en-toetsmateriaal-gebruiken/>.

UE 40. Het implementeren van een ontworpen en/of gemaakte leeractiviteit in een door Opdrachtgever voorgeschreven Leermanagementsysteem (LMS) kan onderdeel zijn van een Opdracht, wanneer dit is opgenomen in de betreffende opdrachtoomschrijving.

UE 41. Wanneer een Opdrachtgever niet beschikt over een LMS en Opdrachtnemer tevens zorgt voor uitvoering van de leeractiviteit, dan zorgt Opdrachtnemer voor een (inschrijf en/of les)portaal dat uitsluitend toegankelijk is voor de desbetreffende Opdrachtgever. Het moet daarbij mogelijk zijn dat, in het kader van privacy en veiligheid, ingeschreven kan worden op basis van minimale overdracht van persoonsgegevens.

UE 42. Na oplevering van een Opdracht, kan de Opdrachtgever de opdracht met Opdrachtnemer evalueren en/of een tevredenheidsmeting verrichten onder de gebruikers van het opgeleverde. Opdrachtnemer werkt hieraan mee.

Eisen aan het plaatsen en ontvangen van aanvragen voor Nadere offertestelling

UE 43. Opdrachtnemer maakt gebruik van één e-mailadres waar Opdrachtgevers hun Offerteaanvragen (hierna ook wel: procedure voor Nadere offertestelling) naar toe kunnen sturen.

UE 44. Opdrachtgevers plaatsen hun Offerteaanvragen telkens volgens vaste procedures. Deze procedures staan beschreven in Bijlage I 'Opdrachtplaatsing bij Inspanningsverplichting' en Bijlage J 'Opdrachtplaatsing bij Resultaatverplichting' van het Beschrijvend document. Opdrachtnemer houdt zich hier na gunning ook aan.

UE 45. Offerteaanvragen worden verstrekt door één of meer vaste contactpersonen van Opdrachtgever of via een vast e-mailadres van Opdrachtgever. Opdrachtnemer ontvangt na gunning van elke Deelnemende organisatie hiertoe een overzicht van vaste contactpersonen en e-mailadressen.
 Als Opdrachtnemer via andere personen of op een andere wijze een offerteaanvraag binnen krijgt dan toetst hij eerst bij de vaste contactpersoon of hij deze aanvraag in behandeling kan nemen.

Eisen aan Nadere offertestelling en uitvoering ervan op basis van een Inspanningsverplichting

UE 46. De kandidaat of kandidaten die Opdrachtnemer in het kader van de procedure voor Nadere offertestelling o.b.v. Inspanningsverplichting aanbiedt, is of zijn in beginsel dezelfde persoon of personen als die de Opdracht gaat(gaan) uitvoeren. (Hierna: medewerker van Opdrachtnemer).

UE 47. De in te zetten medewerker van Opdrachtnemer verricht uitsluitend diensten die binnen de scope van het toepasselijke perceel en de door Opdrachtgever gestelde eisen in de Offerteaanvraag.

UE 48. De in te zetten medewerker van Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de omschrijving en gestelde eisen vande rol waarop de medewerker wordt ingezet (zie Bijlage K).

UE 49. Een Opdrachtgever kan van Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van een Opdracht vragen of eisen dat de hierop in te zetten medewerker op meerdere rollen inzetbaar is, mits deze rollen binnen één en dezelfde tariefgroep vallen (zie Beschrijvend document paragraaf 4.4).

	Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan een medewerker die binnen een tariefgroep roloverstijgend inzetbaar is, dan neemt hij dit in zijn Offerteaanvraag op als eis of wens.
UE 50.	Wanneer Opdrachtnemer een medewerker moet vervangen dan dient Opdrachtnemer dit vooraf bij Opdrachtgever aan te geven. De door Opdrachtnemer voorgestelde vervanger voldoet minimaal aan de gestelde eisen zoals in de Offerteaanvraag is vastgelegd en horend bij de rol waarop de vervangende medewerker wordt ingezet. De Opdrachtgever kan verzoeken om een kennismakingsgesprek met de voorgestelde vervanger voorafgaand aan diens inzet. De Opdrachtgever zal een door Opdrachtnemer aangeboden vervanger niet op onredelijke gronden weigeren.
UE 51.	Een Opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd van een Opdracht een medewerker van Opdrachtnemer te laten vervangen indien deze niet blijkt te voldoen aan de gestelde vereisten. In een dergelijk geval zal Opdrachtnemer al het mogelijke ondernemen om ervoor te zorgen dat hij zo snel mogelijk een vervanger aanbiedt die wel voldoet aan de gestelde vereisten.
UE 52.	Opdrachtnemer is in beginsel verantwoordelijk voor het deugdelijk inwerken van de vervangende medewerker door de te vervangen medewerker. Opdrachtnemer kan hiervoor geen extra kosten in rekening brengen. Ook kan vervanging nimmer leiden tot aanpassing van het bij Nadere offertestelling overeengekomen uurtarief.
UE 53.	Wanneer blijkt dat ook de vervangen medewerker van Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde vereisten, dan heeft de Opdrachtgever het recht om de betreffende Opdracht in te trekken en te gunnen aan een van de andere Raamcontractanten. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt alsdan afrekening plaats op basis van de door de Opdrachtnemer ter zake van de uitvoering van de onderhavige opdracht verrichte Diensten.
UE 54.	Bij uitvoering dienen Medewerker(s) van Opdrachtnemer zich op de hoogte te stellen en zich te houden aan de geldende richtlijnen en werkprocessen van de Opdrachtgever.

Eisen aan Nadere offertestelling en uitvoering ervan op basis van een Resultaatverplichting

UE 55.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig opleveren van het bij Nadere offertestelling vastgelegde eindresultaat, tegen de door hem geoffreerde tarieven.
UE 56.	Opdrachtnemer specificeert zijn Offerte tenminste ten aanzien van prijs. Voor de inzet van personeel gaat Opdrachtnemer daarbij uit van de door hem in deze Aanbesteding geoffreerde maximum uurtarieven voor de in deze Aanbesteding gevraagde rollen (zie ook: Eis 5). Mits binnen de toepasselijke bandbreedte, mag Opdrachtnemer ook een lager uurtarief offren dan het maximum van zijn Inschrijving op deze Aanbesteding.
UE 57.	De voorwaarden die Opdrachtgever stelt aan de uitvoering, zoals maar niet uitsluitend, uitvoeringslocatie/werkplek, afstemmings- en voortgangsoverleggen, contactpersonen, worden zo veel mogelijk door Opdrachtgever vastgelegd als eis of wens in de bijbehorende Nadere offerteaanvraag.
UE 58.	Opdrachten op basis van een Resultaatverplichting kunnen in samenwerking met medewerkers (personeel) van de Opdrachtgever worden uitgevoerd. In de

Offerteaanvraag geeft Opdrachtgever duidelijk aan op welke onderdelen, met welke omvang en op welke wijze hij deze samenwerking wenst in te richten. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het tijdig opleveren van het eindresultaat conform diens Offerte.

In geval de samenwerking de voortgang van de Opdracht hindert of anderszins niet leidt tot het door Opdrachtnemer geoffreerde en beoogde eindresultaat, dan beroept Opdrachtnemer zich op de door Opdrachtgever in de Offerteaanvraag vastgelegde escalatieprocedure.

UE 59. Opdrachtnemer kan geen uren in rekening brengen voor de inzet van medewerkers van Opdrachtgever.

6.2. Specifieke eisen Onderwijskundige diensten

UE 60. Indien het ontwerpen en/of maken van studiemateriaal en/of leermiddelen deel uit maakt van de Opdracht, dan maakt Opdrachtnemer dit studiemateriaal en/of leermiddelen voor digitaal gebruik, tenzij Opdrachtgever hiervan in zijn Offerteaanvraag afwijkt.

De door Opdrachtnemer gemaakte studiematerialen en/of leermiddelen worden altijd in een digitaal bestand aangeleverd en bevatten geen watermerk. Tenzij dit naar de aard van het studiemateriaal en/of leermiddel niet mogelijk is. Zie ook eis: UE 622

De studiematerialen en/of leermiddelen worden eigendom van de opdrachtgever.

UE 61. Ten behoeve van het beheer, doorontwikkeling en hergebruik van de geleverde studiematerialen en/of leermiddelen stelt de Opdrachtnemer bij oplevering ook de bronbestanden beschikbaar, incl. documentatie van de applicaties waarmee deze bronbestanden zijn gemaakt.

UE 62. Indien studiemateriaal, leermiddelen of boeken niet digitaal beschikbaar kunnen worden gesteld dan mogen deze in hardcopy worden aangeleverd, maar alleen wanneer de Opdrachtgever hiermee akkoord is. Hier mogen geen extra kosten aan verbonden zijn. Ook hardcopy studiematerialen worden eigendom van de opdrachtgever.

6.3. Specifieke eisen Onderwijskundige diensten

UE 63. Indien in het kader van de uitvoering van een Opdracht een digitale leeractiviteit wordt gemaakt door Opdrachtnemer, dan zijn op deze Opdracht ook de volgende eisen van toepassing: UE64, UE65, UE66 en UE67

UE 64. Opdrachtgever maakt bij aanschaf van ICT-producten of ICT-diensten met een financiële waarde van vijftigduizend euro (€ 50.000,-) of meer, in beginsel verplicht gebruik van relevante standaarden die zijn voorgeschreven op de verplichte-lijst van Forum Standaardisatie. Opdrachtnemerwerk hier aan mee (zie ook eis UE 39).

UE 65. Opdrachtnemer vangt niet aan met het maken van een digitale leeractiviteit voordat het onderliggende onderwijskundige en technisch ontwerp ervan is goedgekeurd door Opdrachtgever.

UE 66. Opdrachtnemer levert alle digitale leeroplossingen op conform de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1), Europese norm 'EN 301 549', zoals omschreven op

de website <https://www.digitoegankelijk.nl/uitleg-van-eisen>, tenzij in de Offerteaanvraag expliciet is opgenomen dat deze norm niet hoeft te worden toegepast.

UE 67. Opdrachtnemer levert z'n eindproducten, maatwerk digitale leeractiviteiten, op in bron- en objectcode, conform artikel 58 van de ARBIT 2018, en in het door Opdrachtgever gewenste format zoals opgenomen in de Nadere offerteaanvraag.